

**INFORME DE
AUTOEVALUACIÓN**

**UNIDAD ADMINISTRATIVA DEL
CENTRO DE CIENCIAS
HUMANAS, JURÍDICAS Y
SOCIALES**





INFORME DE AUTOEVALUACIÓN

DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA DEL C.C.H.J.S. DE

LA UNIVERSIDAD DE LA RIOJA

1. INTRODUCCIÓN

Frente a otras universidades españolas que tienen la solera de poder celebrar conmemoraciones centenarias de su creación, la Universidad de La Rioja encara el reto de participar en el exigente Plan Nacional de la Evaluación de la Calidad de las Universidades promovido por el Consejo de Universidades, con el espíritu de superación e ilusión de mejora que caracteriza a la juventud de sus sólo 9 años desde 1992.

Es consciente de sus fallos y carencias en los difíciles años de su creación y consolidación y está orgullosa de los logros alcanzados en tan breve espacio de tiempo y sobre todo, ansiosa de plantearse nuevas metas sobre lo ya alcanzado para lograr plenamente la consecución de los fines de perfección y excelencia que figuran como nota esencial en sus Estatutos desde su creación.

La U.R. ha emprendido un Programa Institucional de Calidad para desarrollar una autoevaluación de mejora continua en todos los aspectos: calidad de la Docencia y de la Investigación, de los Servicios y de la Gestión mediante el trabajo en equipo de las distintas Comisiones de Autoevaluación y la participación de todos los estamentos de la Comunidad Universitaria: Estudiantes, P.A.S. y P.D.I. para lograr el cambio, la innovación y la adaptación a las nuevas demandas sociales y tecnológicas que exigen los tiempos.

1.1 AUTOEVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA DE LA U.R.

La U. A. se plantea esta autoevaluación, no sólo como toma de conciencia de lo ya realizado en el breve período histórico de su existencia con un análisis de los puntos fuertes y puntos débiles de su actuación, sino haciendo especial hincapié en aquellos aspectos susceptibles de mejora, que poniendo en marcha todos los recursos disponibles y necesarios nos permitirán un mejor servicio a nuestros usuarios de la U.R. y, a través de ella, a la sociedad riojana en general.

1.2. RESEÑA HISTÓRICA DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA DENTRO DEL MARCO DE LA U.R.

En 1992 se crea la Universidad de la Rioja a partir de varios Centros de Enseñanza Superior dependientes de la Universidad de Zaragoza y como reivindicación social exigida por la Comunidad



Autónoma de La Rioja, entonces recientemente constituida por ser la única Comunidad Autónoma que carecía de Universidad propia.

El 3 de octubre de 1992 se inaugura la U.R. impartiendo en el curso académico 92/93, 6 Licenciaturas, 5 Diplomaturas y 5 Ingenierías Técnicas. Pero la gran novedad que aportó la U.R. desde su creación frente al resto de las universidades españolas convirtiéndola en pionera, fue el haberse decidido por la adopción de la estructura departamental, sustituyendo las facultades tradicionales con sus respectivos decanos por dos Centros únicos con dos directores responsables: el Centro de Ciencias Humanas, Jurídicas y Sociales y el Centro de Enseñanzas Científicas y Técnicas, que más tarde se articularán en los distintos departamentos llegando a once en toda la Universidad.

Estos Departamentos están integrados en los edificios donde se imparte la docencia. Tras un breve período de inestabilidad inicial, caracterizado por una gran precariedad de medios, se celebran las elecciones a Claustro Constituyente y a continuación se realiza la elección democrática del Rector en 1994 con lo que la U.R. entra en un periodo de estabilidad y crecimiento cuya primera consecuencia es la elaboración de los estatutos de la U.R. publicados en el B.O.E. el 15 de septiembre de 1995. Este crecimiento de la U.R. es constante y evidente sobre todo en lo que se refiere al alumnado con titulaciones de ciclo largo que van desde los 1.781 alumnos en el año 1995 hasta los 2.515 en el año 2000.

Espectacular es también el desarrollo que se evidencia en el total de superficies construidas en la Universidad de La Rioja. En 1995 existían 38.414 metros cuadrados y de ellos se pasa a 90.006,29 m² en el año 2000. El desarrollo de la Unidad Administrativa va paralelo al desarrollo de la propia U.R.

En 1995 empieza a denominarse Unidad Administrativa. la que hasta entonces se conocía como Secretaría del Centro de Ciencias Humanas, Jurídicas y Sociales, que tenía su sede en el antiguo edificio de Empresariales, en situación de total precariedad de medios humanos y materiales, carente incluso de adecuado espacio físico.

A partir de 1995 se aumenta el número de titulaciones que han de ser atendidas por la U.A. y dotándola en consecuencia de mayores medios.

Las titulaciones atendidas son:

Licenciatura en Derecho

- “ Filología Hispánica
- “ Filología Inglesa
- “ Humanidades

Diplomatura en Ciencias Empresariales

- “ en Maestro especialidad en:
 - Educación Física
 - Educación Infantil
 - Educación Musical



Lengua Extranjera: Inglés y Francés.

En el curso académico 95/96 se implanta el Segundo Ciclo de la Licenciatura en Administración y Dirección de Empresas y en el curso académico 98/99 se completa la titulación con el inicio del Primer Ciclo.

En el curso 99/00 se implanta la titulación de Licenciatura en Historia y Ciencias de la Música, en Multimedia, y en el curso 2000/01 se añade el primer curso de la Diplomatura en Trabajo Social y el Segundo Ciclo de la Licenciatura en Ciencias del Trabajo, esta última también en Multimedia.

Esta Unidad da servicio a todos los Departamentos que corresponden al Centro de Ciencias Humanas Jurídicas y Sociales y que son los seis siguientes:

Derecho
Economía y Empresa
Filologías Modernas
Filología Hispánica y Clásica
Expresión Artística
Ciencias Humanas

El Departamento de Expresión Artística ha sido hasta 1997 Unidad Predepartamental. Hay que añadir la Unidad Predepartamental de Ciencias Sociales del Trabajo constituida por la Diplomatura de Trabajo Social y el Segundo Ciclo de la Licenciatura en Ciencias del Trabajo. También debemos considerar las nuevas titulaciones "on line" de Música.

Son usuarios de la U. A. todos los alumnos de las distintas titulaciones que integran los diferentes Departamentos del Centro de Ciencias Humanas y que han ascendido de 2.887 en el curso 94-95 a 3.506 en el curso 99-00.

También son usuarios de la Unidad el Personal Docente Investigador que corresponde a los distintos Departamentos del Centro y profesores de otros Departamentos que imparten docencia en titulaciones del Centro y que ascienden a 197 profesores en la actualidad.



2. CONSTITUCIÓN DEL COMITÉ DE AUTOEVALUACIÓN DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA DE LA UNIVERSIDAD DE LA RIOJA.

La guía para evaluar la gestión de la calidad de los Servicios Universitarios, elaborada a partir del Modelo “Europeo para la Gestión de la Calidad Total” propuesta por la European Foundation for Quality Management (EFQM), recomendaba el nombramiento de un Comité de Autoevaluación y a modo orientativo señalaba una composición que respondiera a la siguiente distribución:

- Director o Jefe del Servicio
- Un miembro del personal del servicio con responsabilidad directiva
- Uno/dos miembros del personal sin responsabilidad directiva
- Entre uno y tres representantes de los usuarios del servicio.

Atendiendo a estas referencias el Comité de autoevaluación quedó constituido de la siguiente manera:

M ^a Pilar San Gil Lapuerta	Jefa de la Unidad Adva. CHJS.
Nicolás Fernández Losa	Secretario del Centro CHJS.
Antonio Fanlo Loras	PDI Departamento de Derecho.
M ^a Remedios Malmierca Barros	PDI Departamento de Filologías Modernas.
Santiago Castellanos García	PDI Departamento de CCHH y SS.
Yolanda Soares Santos	PDI Departamento de CCHH y SS.
Francisco Javier Andollo Hernández	Alumno.
Florencio Arza Alday	Alumno.
M ^a Pilar Bretón Fernández	Alumna.
Elena Ajamil Viana	Alumna.
M ^a Luisa Iriarte Vañó	Gerenta.
Gerarda Díaz Sánchez	Jefa de Negociado de Gestión Académica.
M ^a Clara Pastor Clavijo	Jefa de Negociado de Administración
M ^a Teresa Ochagavía Fernández	Auxiliar Administrativo.
Ángel Cordón Ruiz	Auxiliar de Servicio Generales. Con Jefatura.

M^a Luisa Iriarte manifestó su deseo de participación pero, debido a las obligaciones que se derivan de su cargo de Gerenta, disculpó su asistencia.

Se ha contado siempre con el soporte técnico de Olga Aretio y Javier Monforte, del Gabinete de Planificación y Estudios, que siempre ofrecieron su asesoramiento y colaboración.



La constitución del Comité buscaba la representación de los agentes más significativos del servicio, el personal técnico del mismo representado en sus distintos niveles y, por supuesto, el profesorado y el alumnado es decir, los usuarios del Servicio.

3. METODOLOGÍA DE TRABAJO DEL COMITÉ

Una vez nombrado el Comité, la primera actuación que se llevó a cabo fue la asistencia a una jornada de formación, a la que nos convocó el Gabinete de Planificación y Estudios, por indicación de la Vicerrectora para la Calidad. En ella se expuso la nueva metodología del Consejo de Universidades para la evaluación de los Servicios. Esta única sesión, celebrada el día 9 de noviembre de 2000 en la Sala de Grados del edificio Quintiliano, nos sirvió para acercarnos de una manera técnica al modelo EFQM, base para nuestro trabajo posterior, y para una primera toma de contacto entre todos los miembros del Comité.

Después de asistir a esta maratoniada sesión fuimos conscientes de la gran envergadura de la tarea que se nos había encomendado, así que sabiendo que el momento ideal para empezar no existe, nos dimos una semana para asimilarlo y organizar nuestras agendas, ya que para realizar este trabajo nadie nos liberaba de nuestras ocupaciones habituales.

Decidimos empezar ya, porque el camino era largo y pesado y si dejábamos pasar tiempo siempre encontraríamos excusas para retrasarlo.

Tras estas consideraciones, hubo una primera reunión el 21 de noviembre de 2.000. Aquí ya se plantearon las primeras bajas y dimisiones para las que se alegaron diferentes motivos.

Fueron las siguientes:

- Antonio Fanlo Loras
- M^a Pilar Bretón Fernández
- Elena Ajamil Viana

A pesar de ello, no nos desanimamos y planificamos las sesiones de trabajo, el calendario de reuniones, el manejo de la guía y la metodología de trabajo.

Para las reuniones se estableció una periodicidad semanal, respetando el calendario universitario. En estas sesiones de una hora y media aproximada de duración, se ponían en común los puntos de trabajo previamente distribuidos y elaborados individualmente o en pequeño grupo a modo de borradores, para después completar en común la visión de conjunto y la redacción de los mismos.

Fuimos trabajando en el análisis y valoración de la realidad de la Unidad Administrativa, recabando información para completar todos los apartados y tablas de la guía, reflexionando para destacar los puntos fuertes y débiles, así como las propuestas de mejora.

Paralelamente iniciamos una campaña informativa destinada a implicar a toda la comunidad universitaria, informándoles de que la Unidad Administrativa del Centro de Ciencias Humanas Jurídicas y Sociales estaba en proceso de autoevaluación y que pedíamos su participación, ya que su opinión era muy importante. Se desarrolló a través de carteles y dípticos informativos distribuidos por todos los edificios de la Universidad. El lema fue: “¿Te conformas con mirar? O te animas a pasar”.

Para recoger las opiniones de los distintos colectivos de usuarios se elaboraron encuestas, diferenciadas para cada colectivo de alumnos, profesores y P.A.S. interno y externo a la unidad.

Para la encuesta de alumnos se seleccionó una muestra representativa de las distintas titulaciones y se obtuvo la colaboración de diversos profesores que permitieron su realización en las aulas.

La encuesta de los profesores se les remitió personalmente a cada uno.

La encuesta del Personal de Administración y Servicios, ámbito interno y externo a la Unidad, también se les entregó individualmente.

La cumplimentación de estas encuestas se realizó a la vuelta de vacaciones de Navidad.

El informe está redactado siguiendo los puntos marcados en la Guía de Evaluación y contiene los siguientes apartados:

- 1.- Política y Estrategia
- 1.- Personas
- 3.- Alianzas y Recursos
- 4.- Liderazgo
- 5.- Procesos
- 6.- Resultados en los Clientes
- 7.- Resultados en las Personas
- 8.- Resultados en la Sociedad
- 9.- Resultados Clave

Incluimos además, una serie de anexos con documentación de referencia que complementan el informe.

Todas estas tareas: diseño del cartel y dípticos informativos, elaboración de encuestas, comentario de los análisis de resultados, también se realizaban en las diferentes sesiones de trabajo.

Por tanto, la metodología de trabajo seguida por el Comité en la elaboración del informe de evaluación ha sido muy dinámica. Siempre se ha buscado el análisis y el debate. El motor de



funcionamiento ha recaído en el propio personal de la Unidad, pero ha habido una gran colaboración por parte de todos, aportando cada uno su propio hacer y su propia perspectiva.

Todo ello ha permitido llevar a buen término una tarea árdua y difícil como es la autoevaluación de la Unidad Administrativa del Centro de Ciencias Humanas Jurídicas y Sociales de la Universidad de La Rioja.

4. CONCLUSIONES DEL COMITÉ

Una vez finalizado el trabajo, creemos conveniente reflejar una serie de conclusiones finales sobre el proceso de autoevaluación:

Queremos hacer constar el esfuerzo que ha supuesto para todos los miembros del Comité de Autoevaluación todo este proceso cuando, además, su realización no ha tenido más incentivo que la satisfacción personal de contribuir, de forma altruista, a la mejora de la calidad de los servicios de esta Unidad Administrativa.

Con respecto a la guía EFQM utilizada como base para elaborar el informe, decir que a pesar de que se presenta como un instrumento práctico de ayuda a las organizaciones para determinar en qué punto se encuentran del camino hacia la excelencia, hemos tenido dificultades para aplicarla a la realidad concreta de esta Unidad Administrativa. Todos nosotros somos competentes en nuestro trabajo, pero no somos técnicos en la realización de informes de autoevaluación. Creemos sinceramente que esto se podría organizar de otra manera. Hay información base a la que es fácil el acceso, pero cierta documentación de referencia no depende de la Unidad y en este sentido hay ausencias significativas. Este Comité considera que no ha tenido una formación mínima necesaria.

El Comité considera que los capítulos de la guía de autoevaluación son repetitivos en muchos de sus indicadores. La guía global no se adapta específicamente a la Unidad Administrativa sino que más bien, responde a la evaluación de una empresa.

Consideramos que se debería hacer una labor de mentalización más intensa o personalizada para que se impliquen una mayoría del P.A.S., ya que la participación solicitada a este colectivo ha sido escasa.

A pesar de todo, hemos analizado y valorado la realidad de esta Unidad Administrativa. No nos hemos conformado simplemente con aportar información, sino que sobre la base de las evidencias hemos descrito la situación actual, detectado los puntos fuertes, puntos débiles y desarrollado las propuestas de mejora.

Documentación de referencia:

- Tablas 1 y 2
- Organigrama
- Anuarios estadísticos
- Tabla de evolución del personal
- Carteles publicitarios
- (Documentación depositada en ANEXO 1)

1. POLÍTICA Y ESTRATEGIA

El desarrollo político-estratégico de la U. A. no dispone de un documento específico que contemple las líneas de actuación presentes o futuras tendentes a la consecución de planes, metas o acciones dirigidas a la consolidación de la calidad. En este sentido, debe ser subrayado que, en los momentos de redacción del presente informe por parte del Comité de Autoevaluación de la U. A., la Universidad de La Rioja tiene en proyecto la elaboración de un **Plan Estratégico** global. De este modo, es previsible que la U. A. quede integrada en la construcción de dicho Plan y que sus líneas estratégicas fundamentales queden vertebradas a partir del marco general universitario. En segundo lugar, es una posibilidad factible que la U. A. desarrolle su propio Plan Estratégico como



consecuencia del planteamiento general de la Universidad de La Rioja, insistimos, actualmente en fase de preparación y reflexión al respecto.

La no existencia de un Plan Estratégico específico de la U. A. no implica la carencia de líneas y políticas estratégicas propias de esta entidad. Desde esta perspectiva entendemos que deben anotarse algunas cuestiones que suponen pilares básicos de tales actuaciones. Uno de los elementos esenciales para el correcto desarrollo de la política estratégica de la U. A. es la **identificación de sus clientes**. Los procesos de dicha identificación por parte de la U. A. conducen a la existencia de dos grandes bloques de clientes: Alumnos y Profesores.

-**Alumnos**. Se trata, en términos cuantitativos, del mayor volumen de usuarios-clientes que están ligados a la propia naturaleza de la U. A. Existen dos procesos que jalonan la identificación de los mismos:

- a) solicitud de ingreso.
- b) solicitud de matrícula.

Ambos procesos conducen a la vertebración del conjunto de los clientes-alumnos ligados a la U. A. en las siguientes titulaciones impartidas en la Universidad de La Rioja:

- Licenciatura en Administración y Dirección de Empresas.
- Licenciatura en Derecho.
- Licenciatura en Filología Hispánica.
- Licenciatura en Filología Inglesa.
- Licenciatura en Humanidades.
- Licenciatura en Historia y Ciencias de la Música.
- Licenciatura en Ciencias del Trabajo (2000/01).
- Diplomatura en Ciencias Empresariales.
- Diplomatura en Relaciones Laborales.
- Diplomatura en Trabajo Social (2000/01).
- Diplomatura en Maestro Especialidad en:
 - Educación Física.
 - Educación Infantil.
 - Educación Musical.
 - Lengua Extranjera (Inglés).
 - Lengua Extranjera (Francés).

-**Profesores**. La identificación del profesorado por parte de la U. A. está vinculada a la comunicación que ésta recibe del P.O.D. (Plan de Ordenación Docente), elaborado en los distintos Departamentos de la Universidad de La Rioja integrados en el Centro de Ciencias Humanas, Jurídicas y Sociales, los cuales tienen la vinculación operativa con la U. A., es decir:

- Departamento de Ciencias Humanas y Sociales.



- Departamento de Agricultura y Alimentación.
- Departamento de Derecho.
- Departamento de Economía y Empresa.
- Departamento de Expresión Artística.
- Departamento de Filologías Hispánica y Clásica.
- Departamento de Filologías Modernas.
- Departamento de Matemáticas y Computación.
- Unidad Predepartamental de Ciencias Sociales del Trabajo (2000/01).

Aparte de alumnos y profesores, otro apartado de clientes que la U. A. identifica en el funcionamiento de sus responsabilidades son los proveedores. En este proceso concreto es la Gerencia de la Universidad de La Rioja el órgano que vehicula la relación sustancial de proveedores y quien comunica a la U. A. tal relación. Las grandes líneas de actuación estratégica con respecto al apartado de proveedores queda resuelto a través de las decisiones de Gerencia en relación a resolución de concursos, adjudicaciones o concreción de contratos de suministro. En cualquier caso, la U. A. tiene un determinado margen de maniobrabilidad en este campo estratégico, siempre en el marco de las decisiones globales emanadas desde Gerencia universitaria. En dicho margen asignado a la U. A., ésta opera en términos estratégicos por cuanto ha de optar por alternativas concretas de suministro, compras o variación de proveedores específicos.

Dentro del apartado de **líneas concretas de articulación estratégica**, la U. A. actúa habitualmente en decisiones ligadas a las líneas estratégicas a llevar a cabo en procesos tan esenciales en sus responsabilidades como es la matrícula de los alumnos. En este sentido, la U. A. diseña todos los años un programa de actuación estratégica para el curso académico siguiente, tomando como punto de referencia básico el cúmulo de datos relativos a los clientes-alumnos, adecuando los recursos y disponibilidades en personal de la U. A. para tal programación.

Un punto a tener muy en cuenta es la información jurídica que la U. A. necesita para la adecuación normativa de sus actuaciones. En este sentido, un recurso fundamental es la asesoría jurídica, un Servicio que asiste a la U. A. en temas relativos a legislación. La aportación de la asesoría jurídica a la U. A. es muy relevante no sólo en términos de consulta, sino también en clave formativa, puesto que ha venido proporcionando a los miembros de la U. A. cursos y jornadas muy ilustrativas y útiles, en cuanto se refiere a la vertebración normativa de la propia U. A. y de sus responsabilidades.

En el desarrollo de sus estrategias, la U. A. gestiona distintas aplicaciones informáticas, no sólo desde el punto de vista del uso de las mismas, sino también desde una perspectiva formativa. En este sentido los miembros de la U. A. han participado en cursos de formación sobre diversas aplicaciones informáticas a integrar en la gestión cotidiana. En los casos en los que se plantea algún tipo de disfunción en la utilización de las mismas, se dispone tanto del Servicio Informático de la Universidad de La Rioja como de la empresa contratada por la U. R.

Incardinados en las políticas y estrategias globales de la Universidad de La Rioja, anualmente se llevan a cabo unos procesos informativos conocidos como “Jornadas de Puertas Abiertas” en los que participa muy directamente la U. A. Éstos conllevan no sólo la presencia de posibles y futuros clientes-usuarios en las instalaciones de la U. A. y toma de contacto con las

personas que integran la Unidad, sino también la presencia de sus miembros en centros de Educación Secundaria o en diversos foros educativos.

Desde el punto de vista de la gestión económica, la U. A. está incluida en el presupuesto ordinario anual configurado desde la Universidad de La Rioja, propuesto por Junta de Gobierno y aprobado por el Consejo Social. Los análisis estratégicos planteados desde el propio ámbito de la U. A. llevan a concluir la previsible necesidad de una ampliación de dicho presupuesto ordinario en relación con la Unidad, fundamentalmente en función de la creciente demanda de servicio vinculada al aumento de las titulaciones impartidas en el Centro de Ciencias Humanas, Jurídicas y Sociales en los últimos años.

En el ámbito de la planificación interna, ya se ha anotado que no existe en la actualidad un Plan Estratégico propio, si bien sí se lleva a cabo un proyecto de diseño de identificadores que han de proporcionar un cúmulo de información útil y fiable para el conocimiento de los objetivos no cumplidos y de los que sí quedan alcanzados. Todo ello revertirá necesariamente en el reforzamiento de las líneas estratégicas de la Unidad, a culminar con la redacción, durante el año 2001, del Plan Estratégico de la Universidad de La Rioja que contemplará líneas fundamentales también para la U. A. En este ámbito de la planificación, cabe reseñar además que la U. A. está incluida y participa en el Plan Natura de la Universidad de La Rioja, que supone una iniciación consistente en la contemplación del cuidado del medio ambiente en los procesos de gestión universitaria. Un tercer punto dentro de este apartado viene dado por la participación de los miembros de la U. A. en una vía estratégica que la Universidad de La Rioja ha considerado prioritaria en sus propias estrategias, en este caso el conocimiento, uso y gestión de las nuevas tecnologías.

En los procesos de identificación y comunicación estratégica todos los miembros de la U. A. conocen las líneas de actuación al tiempo que se reconoce y se tiene asignados a los responsables de las mismas. Sin embargo, no existen indicadores específicos para la identificación de los factores críticos y la evaluación de las eficacias internas. En cualquier caso, sí se dispone de un soporte normativo global que elabora y aprueba la Junta de Gobierno de la Universidad de La Rioja. En cuanto a los canales de comunicación interna en la U. A., éstos son flexibles y fluidos, de manera que, por otro lado, existe un alto grado de comprensión de los procesos comunicativos en todos los niveles de la U. A. Junto a esto, cabe subrayar la concreción de la comunicación con los clientes, lo cual permite, en el caso del alumnado, una comprensión clara y concisa de los procesos de consulta y gestión que precisan de la U. A. (información genérica o específica, inscripciones, matrícula...), y del mismo modo en el caso del profesorado (tramitación de actas, fechas de exámenes y secuencias temporales, reservas de espacios...).

Puntos fuertes:

- La Universidad de La Rioja es una entidad de reducidas dimensiones cuantitativas, lo cual permite índices de maniobrabilidad elevados, muy especialmente en lo que respecta a las líneas de política y estrategia en las que se centra este bloque expositivo. Ello, lógicamente, redundará de manera directa en la naturaleza y funcionamiento de la U. A.
- En los procesos estratégicos de la U. A. existe un notable grado de identificación de sus clientes y usuarios, al tiempo que una buena planificación a corto plazo.
- En los diseños estratégicos específicos y cotidianos, los miembros de la U. A. tienen perfectamente identificados a los responsables de cada plan de acción. En este sentido se dispone de un organigrama interno con la atribución de responsabilidades y funciones concretas.
- La U. A. alberga una definición muy clara de los objetivos a corto plazo.

Puntos débiles:

- No existe un Plan Estratégico de la U. A., aspecto que dificulta la fijación de objetivos a medio y largo plazo.
- Se detecta una falta de coordinación entre los Servicios Centrales de la Universidad de La Rioja y la U. A.
- La gestión cotidiana de las aplicaciones informáticas genera algunas distorsiones en buena medida causadas por la variación de los sistemas elegidos.
- No existen indicadores sobre el rendimiento de los procesos y actividades internas y del personal.
- No existe un manual de procesos, si bien éste se encuentra en fase de elaboración.

Propuestas de mejora:

- Desde la perspectiva de las políticas estratégicas, entendemos como deseable el desarrollo de acciones orientadas a mejorar la información y coordinación entre los servicios centrales y la U. A. La consolidación de estos canales elásticos fomentará el diseño conjunto de líneas estratégicas.
- Se propone como vehículo de mejora en la gestión la elaboración de un proyecto de transformación de los sistemas de gestión avanzados a largo plazo, tendente a la versatilidad y operatividad de los mismos.
- Uno de los puntos a reforzar en el futuro inmediato ha de ser la coordinación entre el P.D.I. y el P.A.S. del entorno de la U.A., lo cual ha de redundar, sin ninguna duda, en la flexibilidad y mejora de las políticas estratégicas.
- La U. A. elaborará una programación de objetivos a medio y largo plazo a fin de planificar el desarrollo de la gestión.
- Se potenciará la intensidad de la información inserta en programas del tipo de las “Jornadas de Puertas Abiertas”, puesto que suponen una vía de conocimiento en los procesos de identificación, en este caso futura, de los clientes de la Unidad.
- Debería de existir una mayor coordinación con las Subdirecciones de Centro y las Direcciones de los Departamentos, muy especialmente en relación con el diseño de políticas estratégicas tendentes a procesos tales como la matrícula y la información académica generada (actualización de las guías del alumnado, susceptibles de mayor difusión y actualización).
- La U.A. llevará a cabo el diseño de un manual de procesos.
- Se intensificará la implementación de las nuevas tecnologías en los procesos de gestión informativa hacia los clientes de la Unidad.

Documentación de referencia:

- Legislación que afecta a la U.A.
- Estatutos de la Universidad de La Rioja, aprobado por el Claustro Constituyente del día 30 de marzo de 1995. (B.O.E. 221, 15/9/95).
- Normativa de Convalidaciones y Adaptaciones entre Planes de Estudios, aprobada en Junta de Gobierno del día 28 de junio de 1996 y modificada el 8 de mayo de 1997.



- Normativa sobre la Libre Elección, aprobada en Junta de Gobierno el día 15 de julio de 1997, modificada en Junta de Gobierno del 30 de abril de 1998.
- Ayudas al personal de la U.R. para matrículas en la propia universidad aprobado por Junta de Gobierno el 15 de julio de 1997.
- Movilidad de estudiantes aprobado por Junta de Gobierno.
- Planes de Estudio aprobados por Junta de Gobierno para cada titulación
- Calendario Académico aprobado por Junta de Gobierno en junio.
- Estatuto de Estudiantes aprobado por Junta de Gobierno el 12 de marzo de 1998.
- Reglamento del Centro de Ciencias Humanas, Jurídicas y Sociales aprobado por Junta de Gobierno
- Normativa de Evaluación de la Actividad Docente del Profesorado
- Criterios para el desarrollo de prácticas en Empresa.
- Reglamento Electoral General.
- Normativa sobre la organización y funcionamiento del Registro de la U.R.
- Normativa sobre matrícula
- Modelo de encuesta:
 - Encuesta del PAS (ámbito interno):
Items: 6, 7, 10, 11, 12, 22, 26, 27, 28, 29, 30, 32, 37, 38.
 - Encuesta del PAS (ámbito externo):
Items: 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19.
 - Encuesta profesores:
Items: 8
 - Encuesta alumnos:
Items: 10, 11, 12, 15, 19.
- (Documentación depositada en ANEXO 2)

2. PERSONAS

El objetivo de este apartado es evaluar el grado de participación del personal de la U. A. en la planificación, fijación de objetivos, introducción de mejoras y obtención de mejores resultados. Para todo lo anterior se debe contar con el desarrollo del potencial de las personas pertenecientes a la Unidad a través de la comunicación interna, cursos de formación, procesos de evaluación del rendimiento y reconocimientos de los servicios prestados.

Las personas que componen la U. A. son:

- 1 Jefa de la Unidad Administrativa.
- 2 Jefas de Negociado: Gestión Académica y Gestión de Administración.
- 1 Secretaria de Dirección.
- 2 Auxiliares Administrativos.
- 2 Coordinadores de Servicios Generales.
- 6 Auxiliares de Servicios Generales.

A partir de mayo del año 2000 entran a formar parte de la Unidad el Personal de Administración y Servicios de la Escuela Universitaria de Relaciones Laborales, adscrita a la U. R. compuesta por:

- 3 personas del grupo IV A laboral
- 2 personas del grupo IV B laboral

La composición de la plantilla responde a la distribución de personal establecida por la Gerencia de la U. R., por lo que resultaría deseable incluir una previsión de necesidades de personal en el futuro Plan Estratégico de la Universidad de La Rioja.

Esta Unidad no interviene en el diseño, selección y contratación de nuevo personal, todo este proceso se realiza de forma centralizada por el Servicio de Personal, aunque solicite previamente un informe a la jefa de la U. A.

Las personas de la U.A., como cualquier otro servicio de la U.R., tienen una misión concreta a realizar, pero su ejecución debe realizarse a corto y medio plazo (matrícula, convalidaciones, etc.) por este motivo su estrategia se establece mediante acuerdo verbal y reuniones semanales.

No hay establecido en la U.A. un sistema de reconocimiento e incentivación para el personal (estabilidad, promoción, etc.), esta carencia sólo se compensa con el reconocimiento y la felicitación que por el trabajo realizado transmite la Jefa de la Unidad a todo el personal. Tampoco se reconocen, ni se recompensan los esfuerzos destinados a la mejora de la calidad. Por todo ello



creemos que sería bueno y gratificante reconocer de alguna manera el esfuerzo realizado por el personal de la U. A., lo que sin duda redundaría en una mayor satisfacción, y mejor desempeño de las funciones que tiene encomendadas.

Esta U.A. atiende a las 14 titulaciones y 4 edificios pertenecientes al Centro de Ciencias Humanas Jurídicas y Sociales. Los múltiples procesos que ello genera y debe atender, la convierte en una Unidad muy versátil y polifacética, pero a su vez le requiere un mayor despliegue de esfuerzos.

El personal de la U. A. no dispone de un plan de formación específico, aunque periódicamente se hace un sondeo para conocer las necesidades del personal y se puede beneficiar del Plan Bidual de Formación de la U. R., donde puede encontrar temas de formación relacionados con los diversos procesos que gestiona. Las solicitudes de participación en estos cursos es muy elevada por lo que debería cambiar las condiciones de acceso, para lo cual sería conveniente contar con las necesidades planteadas por la jefa de la U. A. antes de proceder a la concesión de plazas en los cursos.

Por otro lado el atractivo de estos cursos puede quedar reducido a los intereses personales con la intención de aumentar las posibilidades de promoción. El sistema de puntos a cambio de participación en estos cursos, propicia que se asista sólo para la obtención de puntos, puesto que la política de movilidad se hace mediante la convocatoria de concurso de méritos.

Los aspectos fundamentales en la organización de los horarios de trabajo vienen dados por la legislación vigente aplicada por los órganos competentes. No obstante, el personal de la U.A. dispone de un margen de confianza, que permite flexibilizar aspectos concretos en las condiciones y horarios de trabajo.

La U.A. tiene conocimiento de los recursos disponibles y de los muchos espacios que gestiona, al tiempo que está capacitada para su mejora constante por lo que realiza un oportuno seguimiento.

Sobre este particular debemos señalar que detectamos una merma en la calidad del servicio que reciben los usuarios cuando se sustituyen miembros del Personal Auxiliar de Servicios Generales, pertenecientes a la plantilla de la U. R., por personal de empresas privadas de seguridad, cuya eventualidad no les permite conocer a las personas vinculadas con la U.R., y es causa de la falta de familiarización con las instalaciones, material audiovisual, etc.

La U.A. considera primordial que cualquiera de sus miembros esté familiarizado con todos los procesos, como requisito previo para realizar un trabajo en equipo, lo que sin duda le capacita para poder tomar decisiones esté o no esté presente la jefa de la unidad, lo que también redundará en una mejor atención a los usuarios.

En la U.A. la comunicación entre la jefa y el personal pretende ser fluida, si bien en los periodos de mayor volumen de procesos o tareas no es todo lo fluida que se desearía. Se han organizado reuniones periódicas para poder dialogar distendidamente todo el personal de la secretaría. El siguiente paso debe ser abrir estas reuniones al resto del personal que compone la U.A.

La U.A. no dispone de un proceso de autoevaluación periódica del rendimiento del personal aunque pensamos que sería bueno su implantación a través de informes periódicos de la jefa de la unidad.

Hay un sistema establecido (según la normativa vigente sobre funcionarios) para reflejar las incidencias del personal por ausencias del trabajo de corta duración. Las ausencias de larga duración son suplidas, a propuesta de la Jefa de la Unidad, por el Servicio de Personal.

Puntos fuertes:

- Trabajo en equipo
- Buenas relaciones personales entre todos los miembros de la Unidad.
- La juventud de sus miembros (con una media de 40 años), y su espíritu de superación.
- Experiencia acumulada del personal gracias a que no ha habido muchos cambios en la unidad desde la creación de la U. R.
- La dedicación, el esfuerzo, y la capacidad de adaptación a cualquier innovación.
- La iniciativa personal para articular propuestas prácticas de modificación y de mejora para el buen funcionamiento de la U.A.
- Autonomía y sentido de la responsabilidad de los miembros de la U. A. En muchas ocasiones los miembros de la U.A. asumen responsabilidades que sobrepasan las tareas que estrictamente les corresponden.
- Disponibilidad y accesibilidad que muestran los responsables de la U.A.

Puntos débiles:

- La opinión general del personal de la U.A. es que este Centro en de la U.R. está infravalorado en el sentido de personal, competencias, reconocimientos, etc.
- Diferencias entre el personal funcionario y el personal laboral.
- Insuficiente dotación de personal para atender el aumento de competencias.
- No se reconocen ni compensan de forma sistemática los esfuerzos y aportaciones de mejora de las personas en su trabajo.
- Sustitución del personal auxiliar de servicios generales por vigilantes externos a la U.R.
- Carencias en los cursos específicos dirigidos al P.A.S., sobre todo en temas relacionados con las funciones propias del puesto de trabajo.
- Debido a los múltiples cambios informáticos y de legislación que atañen a la U.A., se impone un esfuerzo continuo de adaptación.
- No existe un procedimiento de evaluación del funcionamiento de la unidad.
- Agravio comparativo con otros servicios de la U.R.

Propuestas de mejora:

- Equiparar a la U.A. a un Servicio



- Modificar la R.P.T., la dotación de personal que tiene asignada nos parece insuficiente. Crear una Jefatura de Sección con desdoblamiento de negociados para hacer frente a las nuevas titulaciones y competencias que ha asumido durante el último año.
- Crear indicadores para medir el rendimiento de las personas.
- Dotar a la U.A. de suficiente personal auxiliar de servicios generales para que la atención a todos los edificios esté cubierta.
- -Establecer canales de comunicación que mejoren los procedimientos administrativos.
- Valoración más idónea a la hora de adjudicar los cursos de formación.

Documentación de referencia:

- Plan bianual de Formación de la U.R.
- No existe un documento sobre la evaluación del desempeño.
- R.P.T.
- Manual de funciones.
- Plan Marco sobre Prevención de Riesgos Laborales en la Universidad de La Rioja.
- Tabla 3
- Organigrama de la Unidad
- (Documentación depositada en ANEXO 3)

3. ALIANZAS Y RECURSOS

Los presupuestos de la Universidad de La Rioja son propuestos por la Junta de Gobierno y posteriormente aprobados por el Consejo Social de la U.R. En el marco general presupuestario de la Universidad, la Unidad Administrativa (U. A.) tiene asignado un presupuesto descentralizado, gestionado con el visto bueno de la Dirección del Centro.

Los conceptos de gastos asignados a la U. A. son:

Gastos corrientes en bienes y servicios: material, suministros y otros:

- Material de oficina ordinario no inventariable.
- Prensa, revistas, libros y otras publicaciones.
- Material informático no inventariable.
- Suministros material docente.
- Comunicaciones telefónicas.
- Comunicaciones postales.
- Transporte urgente.
- Atenciones protocolarias y administrativas.

Indemnizaciones por razón del servicio:

- Dietas.
- Locomoción.

Inversiones reales:

- Maquinaria. Equipamiento general.
- Mobiliario. Equipamiento general.

La capacidad de toma de decisiones en gestión de inversiones por parte de la U. A. es inexistente puesto que no participa en la gestión de los ingresos. Por lo que hace referencia a las compras, éstas se llevan a cabo de forma centralizada a través de los cauces oficiales y preferentemente acudiendo a los proveedores de la Universidad de La Rioja. Con esta política se persigue maniobrabilidad para la definición de la calidad de los productos así como una matización en los precios.

Hasta el momento la U. A. ha logrado encajar las partidas de gastos con respecto al presupuesto anual disponible, lo cual ha permitido no generar ningún tipo de déficit. Este hecho no responde únicamente a una dinámica económica, sino que está íntimamente relacionado con el diálogo

entre los componentes de la U. A., tendente a la mentalización y organización interna que hacen posible el manejo equilibrado del presupuesto.

La Universidad de La Rioja mantiene un inventario preciso de todo su patrimonio, proceso para el que ha instituido un Servicio centralizado. La U. A. toma parte activa en las labores de inventario, informando de las nuevas adquisiciones a fin de contribuir a la actualización permanente de dicho inventario.

Como ya quedó reflejado en el primer bloque del presente informe, la Universidad de La Rioja está elaborando un plan de política y estrategia en el cual participa activamente la U. A. En este sentido, la U. A. gestiona la información tanto de entrada como de salida con las deficiencias que supone no tener establecido un sistema de gestión de la información. Ello, en cualquier caso, no implica que las personas incluidas en la U. A. no dispongan de la información suficiente para realizar su trabajo eficazmente.

La U. A. participa muy directamente en una de las principales redes de información de la Universidad de La Rioja, concretamente en el acceso por parte del alumnado a sus datos académicos. De este modo se proporciona la posibilidad al estudiante de comprobar su expediente, consultar planes de estudio, fechas de exámenes, programas de asignaturas, al tiempo que se le presenta la opción de acceder a Internet y a correo electrónico, todo ello a través de una clave personal.

Esta participación de la U. A. en las nuevas tecnologías no se reduce al trabajo tendente a la concreción citada en el párrafo anterior, sino que implica, a nivel interno, una apuesta por la vanguardia en la sociedad del conocimiento. En este sentido es resaltable su implicación en la iniciativa Campus Virtual, que constituye un proyecto pionero y único en cuanto se refiere a la impartición de titulaciones académicas oficiales íntegramente en la red en el panorama de las Universidades públicas españolas. Dos de estas titulaciones pertenecen al Centro de Ciencias Humanas, Jurídicas y Sociales, lo cual supone la participación intensa de la U. A. en los procesos pertinentes. En cualquier caso, la implicación de la U. A. en las nuevas tecnologías no excluye el mantenimiento de las formas de información tradicionales, y en este sentido son esenciales los tableros de anuncios, por lo que entendemos importante la consideración de los mismos como elementos cruciales en la difusión de la información. Todos estos procesos informativos a los que aludimos están insertos en una reflexión de profundo calado, según la cual en la U. A. existe un deseo permanente de lograr que la información que llega a los clientes sea adecuada y suficiente.

El Centro de Ciencias Humanas, Jurídicas y Sociales lo componen los siguientes edificios:

- Quintiliano, donde se imparten las titulaciones de Licenciatura en Administración y Dirección de Empresas, Licenciatura en Derecho, Diplomatura en Ciencias Empresariales y la Diplomatura en Relaciones Laborales.

- Filologías, donde se imparten las titulaciones de Licenciatura en Filología Hispánica, Licenciatura en Filología Inglesa y Primer Ciclo de Licenciatura en Humanidades.

- Vives, donde se imparten las titulaciones de Diplomatura en Maestro, especialidad en: Lengua Extranjera: Francés e Inglés, Educación Física, Educación Infantil, Educación Musical y el Segundo Ciclo de la Licenciatura en Humanidades.

- Santo Domingo, donde se imparte el primer curso de la titulación de Diplomatura en Trabajo Social.

El mantenimiento y seguridad de estos edificios depende del Servicio de Obras de la Universidad de La Rioja, pero en la gestión de los mismos participa activamente la U. A. Ello se concreta en los informes que la Jefa de la U. A. traslada a la Dirección del Centro en relación con las necesidades y propuestas de mejora en materia de seguridad y mantenimiento de los edificios. El acceso a los edificios está controlado por los Auxiliares de Servicios Generales y en su defecto por vigilancia, si bien en el caso de que permanezcan cerrados se accede a ellos a través de una tarjeta identificativa. En la organización del uso de los edificios se optimiza, siempre que las necesidades de la U. A. lo permiten, el consumo de energía, reciclaje de papel, consumo de baterías, etc.

Puntos fuertes:

- La asignación de proveedores redundante en una reducción de los precios en los procesos de adquisiciones.
- La U. A. ha logrado mantener una política económica que encaja los gastos en el marco presupuestario anual, lo cual permite la no existencia de déficits.
- La información que la U. A. proporciona a los estudiantes es pertinente y adecuada, tanto por vías tradicionales (tableros de anuncios, correo postal) como a través de soporte informático en acceso a la Web universitaria.
- La participación de la U. A. resulta clave en la dinámica de la impartición de titulaciones en Internet, lo cual, además, redundante en la captación de nuevos alumnos.

Puntos débiles:

- Se carece de un sistema potente de quejas y sugerencias a disposición de los alumnos.
- La información hacia nuestros clientes debería ser buena y sincronizada con las realidades de las que se les informa.
- Se desconoce la existencia de un plan de seguridad de los edificios.
- Deficiencias en los edificios y en su mobiliario.

Propuestas de mejora:

- Incrementar el presupuesto de la U. A. en función de los gastos crecientes vinculados con el aumento de titulaciones.
- Dotación de una mejor infraestructura en los espacios que ocupa el personal auxiliar de servicios generales.
- Colocación de un buzón de quejas y sugerencias para los alumnos en todos los edificios.
- Coordinar a todos los servicios implicados en la información para que ésta sea fluida, completa y veraz.

Documentación de referencia:

- Inventario
- Tabla 4
- Modelo de encuesta:



Encuesta del PAS (ámbito interno):

Items: 13, 14, 15, 16, 17, 36.

Encuesta profesores:

Items: 11, 17

Encuesta alumnos:

Items: 22, 23, 24, 25, 26

- Presupuesto
- (Documentación depositada en ANEXO 4)

4. LIDERAZGO

Como se ha apuntado en el bloque "Política y Estrategia", en la actualidad no existe en la Unidad Administrativa (U. A.) un Plan Estratégico, lo cual no impide que la responsable de la U. A. desarrolle un plan de actuaciones con el fin de que las personas implicadas conozcan todos los procesos, se involucren en ellos y los lleven a cabo. Para ello resulta indispensable el inventario de las necesidades principales que atañen a la U. A., así como a sus clientes. La planificación y el liderazgo de la U. A., si bien parten de la máxima responsable de la Unidad, no se caracterizan por una definición monolítica y unívoca, sino que, en la práctica, se articulan en torno a una serie de ámbitos de decisión concretados en la formación de comisiones en la que también participa la responsable de la Unidad. La formación de estos órganos no sólo afronta cometidos de plasmación de procesos, sino que contiene una decisiva capacidad de liderazgo y planificación. En este sentido, estos aspectos quedan integrados en el contexto de las decisiones de la responsable de la U. A. tendentes a fomentar la creatividad y la opinión de los integrantes de la Unidad.

Otro de los vectores de actuación del concepto de liderazgo en la U. A. es el impulso a la participación de todos los colaboradores en los procesos concernientes a la Unidad, al tiempo que se fomenta la comunicación interna que facilite la capacidad de respuesta ágil, veraz y eficaz hacia sus clientes.

La responsable de la U. A. estimula a los miembros de la Unidad a la asistencia a cursos de formación en tanto en cuanto éstos resulten pertinentes a las necesidades concretas de índole práctico, criterio que deriva de la especificación estipulada en el baremo solicitado por la Comisión de Formación de la Universidad de La Rioja.

Uno de los aspectos esenciales en el tema que tratamos es la confianza que el personal de la U. A. tiene con respecto a la Jefa de la Unidad, lo cual facilita de manera notable la posibilidad de resolución de cuestiones, dudas o problemas.

El grado de reconocimiento del trabajo llevado a cabo por las personas que integran la Unidad por parte de la responsable es elevado, si bien éste se concreta únicamente en manifestaciones verbales. En este sentido el personal de la U. A. considera oportuno el arbitraje de algún tipo de medida que sintetizara de otro modo dicho reconocimiento.

Es absolutamente esencial, para el correcto funcionamiento de la Unidad, la colaboración de diversos Servicios de la Universidad de La Rioja, muy especialmente el Servicio de Gestión Académica, el Servicio de Información y el Servicio Informático. Esta colaboración es correcta, cordial y fructífera hasta la fecha.

Al margen de la estructura bipartita de la Universidad de La Rioja, las dos Jefas de las Unidades Administrativas de ambos Centros (Ciencias Humanas, Jurídicas y Sociales y Enseñanzas Científicas y Técnicas) practican una labor constante de comunicación y relación mutua, beneficiosa para las concreciones de liderazgo en ambas Unidades.



En la U. A. existe un plan de gestión que contribuye al diseño y organización de los procesos necesarios para alcanzar los logros preestablecidos. En la planificación organizativa la Jefa de la Unidad otorga un criterio de prioridad a los procesos más urgentes, valorando conceptos como plazos o necesidades.

Puntos fuertes:

- Alto grado de accesibilidad e impulso de la participación del personal de la U. A.
- Implicación activa de la responsable de la Unidad en los procesos.
- Fomento de la cultura participativa.
- Definición clara de las prioridades.
- Otorgamiento de autonomía al personal en la realización de proyectos.

Puntos débiles:

- Falta de reuniones con el personal auxiliar de servicios generales.
- Falta de planificación por causas ajenas a la U. A.
- Quedan detectadas lagunas en los procesos de comunicación en distintos niveles.
- Grado excesivo de disponibilidad ante aspectos específicos.
- No existe un plan estratégico a medio y largo plazo.

Propuestas de mejora:

- Planteamiento de reuniones periódicas con el personal auxiliar de servicios generales.
- Planificación de las tareas encomendadas a la U. A. con la colaboración y mejor coordinación de los servicios implicados en la Unidad.
- Establecimiento de criterios sin discriminación en el grado de implicación de la responsable.
- Elaboración de un plan estratégico o de un cuerpo de líneas de actuación a medio y largo plazo.

Documentación de referencia:

- Organigrama de la Unidad Administrativa.
- Misión, Visión y Valores de la U.R.
- Objetivos operativos de la U.A. para el 2000/2001 (sólo definidos).
- Mapa de procesos clave.
- Cuadro de mandos.
- Modelo de Encuestas:
 - PAS interno
 - Items: 1, 8, 18, 19, 20, 23
- (Documentación depositada en ANEXO 5)

5.- PROCESOS

En este apartado trataremos de estudiar el modo en que la U.A. gestiona sus procesos clave, cómo se identifican, se evalúan y revisan y si es necesario se corrigen, para asegurar la mejora continua.

En la U.A. no existe un manual de procedimientos, ni los procesos están documentados, sin embargo existe para un buen funcionamiento de la U.A. una normativa elaborada y aprobada por la Junta de Gobierno de la U.R. Todos los procesos que se realizan en la U.A. son coordinados por la Jefa de la Unidad, de tal modo que se optimicen al máximo los recursos: personales, económicos, de tiempo, etc.

En la U.A. no se utiliza, ni se recoge información de los usuarios para determinar sus necesidades, ahora bien, todas las solicitudes presentadas por los alumnos son resueltas.

La U.A. gestiona todos los procesos referentes a los alumnos de primer y segundo ciclo. La matrícula de nuevo ingreso es realizada en el Servicio de Gestión Académica en el mes de julio, una vez matriculados dichos alumnos pasan a pertenecer a la U.A.

El intercambio de información y participación entre los distintos servicios de la U.R. y la U.A. es necesario para su buen funcionamiento, no sólo en los momentos puntuales sino de forma continuada.

La U.A. ha establecido unos objetivos y diseñado un plan de actuación, para dispensar un buen servicio. En estos objetivos se fomenta la participación de los usuarios internos permitiendo a las personas destinadas en la Unidad aportar sus opiniones para un buen desarrollo de la gestión. La U.A. se preocupa, fomenta y utiliza la información para que los clientes externos y los proveedores estén debidamente satisfechos en los asuntos que les afecta.

En la U.A. no existen unos indicadores de rendimiento y por lo tanto no se pueden medir periódicamente. Tampoco existe un plan de evaluación, sin embargo la Jefa de la Unidad establece planes de mejora y modifica los procesos que son inadecuados para una buena gestión, mediante reuniones con sus colaboradores y sugiriendo las correcciones pertinentes que deberían hacerse en dichos procesos. Si precisa la colaboración de otros servicios de la U.R. para mejorar el servicio prestado, la U.A. no duda en solicitar su colaboración.

La U.A. fomenta el aprendizaje continuo e intenta introducir innovaciones. En la U.A. el trabajo en equipo es imprescindible implicándose todas las personas en nuevos procesos. La U.A. está abierta a la información que los clientes puedan aportar para mejorar cualquiera de los procesos que gestionen en la misma.

Dentro de la U.A. se procura mejorar día a día las relaciones existentes entre las personas que componen la Unidad mediante reuniones periódicas, para intercambiar opiniones e intentar solucionar los problemas que se planteen.



Con los clientes externos la U.A. mantiene un trato directo a través de la información que proporciona mediante anuncios escritos. Para que esta información sea lo más fiable y veraz posible es imprescindible que las personas que componen la U.A. estén informados adecuadamente. Es la Jefa de la Unidad Administrativa, la que debe asesorar e informar a las personas de su Unidad.

PROCESOS:

1 MATRÍCULA:

- 1.1. DIAGRAMA DEL PROCESO.
- 1.2. EXPLICACIÓN DEL PROCESO.
- 1.3. PUNTOS FUERTES.
- 1.4. PUNTOS DÉBILES.
- 1.5. PROPUESTAS DE MEJORA.

2. CONVALIDACIONES:

- 2.1. DIAGRAMA DEL PROCESO.
- 2.2. EXPLICACIÓN DEL PROCESO.
- 2.3. PUNTOS FUERTES.
- 2.4. PUNTOS DÉBILES.
- 2.5. PROPUESTAS DE MEJORA.

3. RECONOCIMIENTO DE CRÉDITOS DE LIBRE CONFIGURACIÓN:

- 3.1. DIAGRAMA DEL PROCESO.
- 3.2. EXPLICACIÓN DEL PROCESO.
- 3.3. PUNTOS FUERTES.
- 3.4. PUNTOS DÉBILES.
- 3.5. PROPUESTAS DE MEJORA.

4. EVALUACIÓN E INCORPORACIÓN AL EXPEDIENTE ACADÉMICO DE LAS PRÁCTICAS EN EMPRESA:

- 4.1. DIAGRAMA DEL PROCESO.
- 4.2. EXPLICACIÓN DEL PROCESO.
- 4.3. PUNTOS FUERTES.
- 4.4. PUNTOS DÉBILES.
- 4.5. PROPUESTAS DE MEJORA.

5. SOLICITUD DE TÍTULO OFICIAL:

- 5.1. DIAGRAMA DEL PROCESO.
- 5.2. EXPLICACIÓN DEL PROCESO.
- 5.3. PUNTOS FUERTES.
- 5.4. PUNTOS DÉBILES.
- 5.5. PROPUESTAS DE MEJORA.

6. ELABORACIÓN DE HORARIOS Y FECHAS DE EXÁMENES:

- 6.1. DIAGRAMA DEL PROCESO.
- 6.2. EXPLICACIÓN DEL PROCESO.
- 6.3. PUNTOS FUERTES.
- 6.4. PUNTOS DÉBILES.
- 6.5. PROPUESTAS DE MEJORA.

7. VIGILANCIA DE LOS EDIFICIOS:

- 7.1. DIAGRAMA DEL PROCESO.
- 7.2. EXPLICACIÓN DEL PROCESO.



- 7.3. PUNTOS FUERTES.
- 7.4. PUNTOS DÉBILES.
- 7.5. PROPUESTAS DE MEJORA.

8. INFORMACIÓN AL ESTUDIANTE:

- 8.1. DIAGRAMA DEL PROCESO.
- 8.2. EXPLICACIÓN DEL PROCESO.
- 8.3. PUNTOS FUERTES.
- 8.4. PUNTOS DÉBILES.
- 8.5. PROPUESTAS DE MEJORA.

9. MOVILIDAD ESTUDIANTIL:

- 9.1 ALUMNOS EXTRANJEROS:
 - 9.1.1. DIAGRAMA DEL PROCESO.
 - 9.1.2. EXPLICACIÓN DEL PROCESO.
 - 9.1.3. PUNTOS FUERTES.
 - 9.1.4. PUNTOS DÉBILES.
 - 9.1.5. PROPUESTAS DE MEJORA.
- 9.2 ALUMNOS DE LA U. R.:
 - 9.2.1. DIAGRAMA DEL PROCESO.
 - 9.2.2. EXPLICACIÓN DEL PROCESO.
 - 9.2.3. PUNTOS FUERTES.
 - 9.2.4. PUNTOS DÉBILES.
 - 9.2.5. PROPUESTAS DE MEJORA.

10. CERTIFICACIONES ACADÉMICAS:

- 10.1. EXPLICACIÓN DEL PROCESO.
- 10.2. PUNTOS FUERTES.
- 10.3. PUNTOS DÉBILES.
- 10.4. PROPUESTAS DE MEJORA.

11. LISTAS DE CLASE:

- 11.1. EXPLICACIÓN DEL PROCESO.
- 11.2. PUNTOS FUERTES.
- 11.3. PUNTOS DÉBILES.
- 11.4. PROPUESTAS DE MEJORA.

12. ACTAS:

- 12.1. EXPLICACIÓN DEL PROCESO.
- 12.2. PUNTOS FUERTES.
- 12.3. PUNTOS DÉBILES.
- 12.4. PROPUESTAS DE MEJORA.

13. COMPRAS:

- 13.1. EXPLICACIÓN DEL PROCESO.
- 13.2. PUNTOS FUERTES.
- 13.3. PUNTOS DÉBILES.
- 13.4. PROPUESTAS DE MEJORA.

14. OTROS PROCESOS:

- 14.1. TRASLADOS DE EXPEDIENTE.
- 14.2. ABANDONO DE ASIGNATURA.
- 14.3. PRACTICUM DE MAGISTERIO.
- 14.4. EVALUACIÓN DOCENTE.



14.5. ELECCIONES PARA RENOVAR LOS REPRESENTANTES DE LOS ALUMNOS EN LA JUNTA DE CENTRO.

14.6. ELECCIONES PARA DELEGADOS DE CURSO.

14.7. MEMORIA DEL CENTRO.

14.8. CAMBIO DE CARÁCTER DE LAS ASIGNATURAS.

14.9. RESERVA DE ESPACIOS

15. OTROS PROCESOS: SERVICIOS GENERALES (CONSERJERÍA)

15.1 EXPLICACIÓN DEL PROCESO

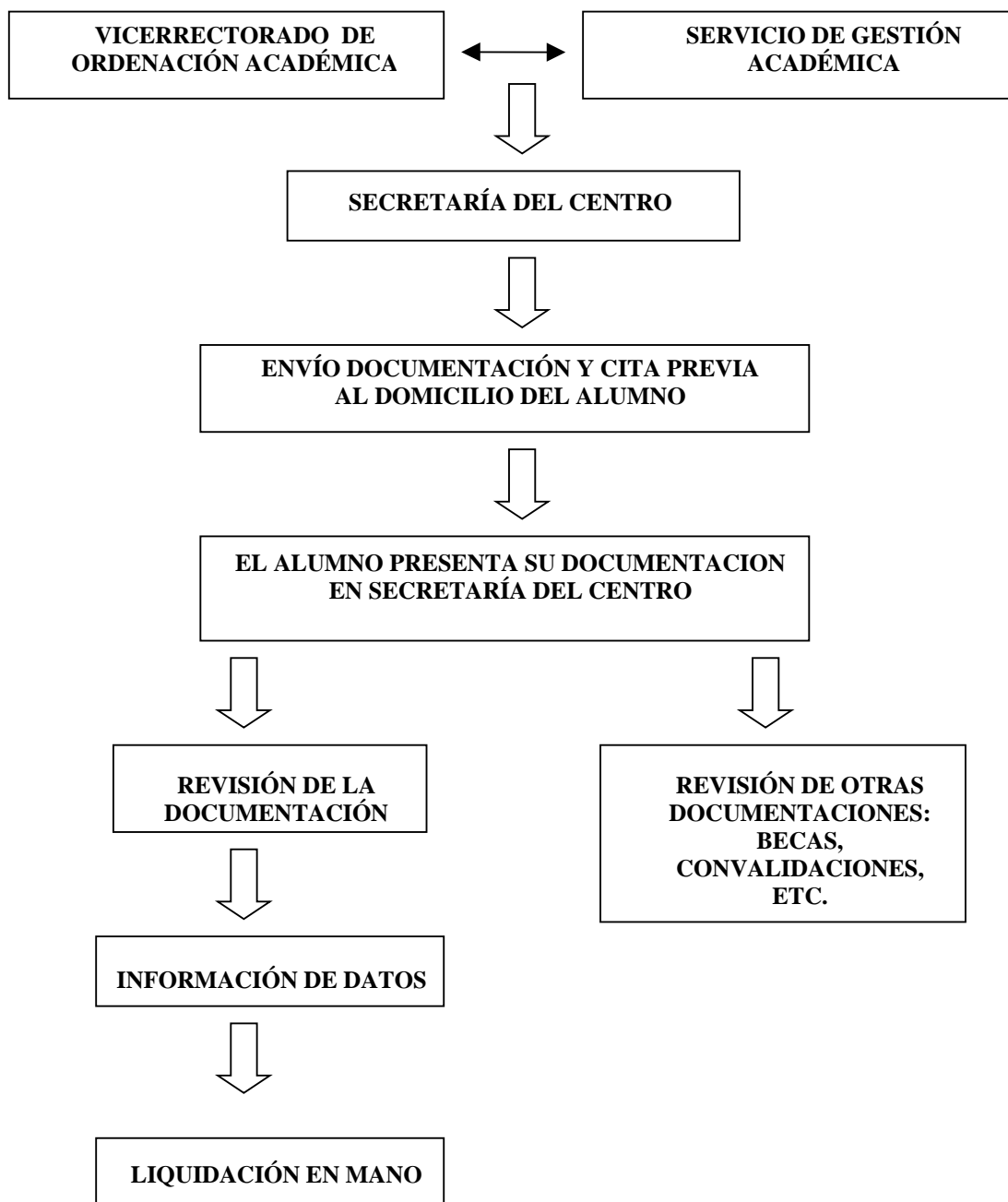
15.2 PUNTOS FUERTES

15.3 PUNTOS DÉBILES

15.4 PROPUESTAS DE MEJORA

1. PROCESO DE MATRÍCULA:

1.1. DIAGRAMA DEL PROCESO.





1.2. EXPLICACIÓN DEL PROCESO:

A finales del mes de mayo, las Jefas de las Unidades Administrativas de los dos Centros existentes en la U. R., se reúnen con la Jefa del Servicio de Gestión Académica para coordinar la matrícula del próximo curso académico, fijar plazos, examinar el impreso de matrícula y solventar cuantas dudas puedan surgir. Todo ello para intentar gestionar lo mejor posible el proceso de matrícula.

Durante el mes de agosto la U.A. remite al alumno la documentación necesaria para poder realizar su matrícula. En el impreso tienen concertado el día y la hora en que debe acudir a la Secretaría para formalizar su matrícula.

Las matrículas que se gestionan en la U.A. son las de los alumnos de cursos anteriores y la de alumnos con acceso directo a segundo ciclo. Los alumnos de nuevo ingreso, -tanto para acceso a primer ciclo, como para acceso a titulaciones de sólo segundo ciclo-, los gestiona el Servicio de Gestión Académica durante el mes de agosto.

Las fechas de matrícula para los alumnos que continúan estudios suele ser desde el 25 de septiembre hasta el 20 de octubre. Las fechas se fijan una vez que los alumnos se han examinado en la convocatoria de septiembre, y la entrega de actas se ha efectuado en la Secretaría. Sería deseable que los plazos de matrícula fuesen anteriores a las fechas fijadas, para que el alumno respetase el día y hora que se le ha asignado y así evitar las aglomeraciones durante los periodos de matrícula. Al haber comenzado el curso el alumno intenta matricularse entre clase y clase.

Los alumnos que solicitan beca entregan la solicitud a la vez que la matrícula. Contamos con una persona de apoyo del Negociado de Becas aunque no permanece durante todo el horario de matrícula.

Este curso académico 2000/01, por primera vez en la Secretaría del Centro, se ha procesado la matrícula ON-LINE, llevándose el alumno el resguardo de matrícula en mano. Este sistema, además de agilizar la matrícula (7 minutos por alumno), ha evitado errores detectados en matrículas de años anteriores. Al estar el alumno presente se pueden solventar cuantas dudas surjan.

La revisión de los expedientes de becas así como la complejidad de la oferta de libre configuración incrementan el tiempo de realización de la matrícula.

Durante el periodo de matrícula es necesario ampliar la jornada laboral en horario de mañana y tarde, para poder atender a todos los alumnos dentro del plazo que se establece, y así facilitarles los trámites a seguir, intentando evitar las aglomeraciones. En algunos momentos las filas se han bloqueado por parte de los alumnos que se saltan la cita previa.

La liquidación de los precios públicos a satisfacer por los alumnos es descontada de la cuenta corriente que han facilitado. El alumno puede fraccionar el pago en dos plazos. El control del pago depende del Servicio de Gestión Académica.



Los alumnos matriculados en primer curso que no han superado dos asignatura cuatrimestrales o una anual, para poder continuar sus estudios, pueden solicitar del 1 al 15 de octubre a la Dirección del Centro repetir curso, por una sola vez.

En estas mismas fechas los alumnos pueden solicitar a la Dirección de Centro el cambio de grupo, siempre que la solicitud esté debidamente justificada.

Una vez finalizada la matrícula e informatizados todos los datos, se confeccionan las listas de clase y envían al Departamento correspondiente.

Finalizada la matrícula, normalmente, se abre un plazo de una semana para la modificación. Esto es de gran ayuda para el alumno puesto que no siempre conoce el horario de clases de sus asignaturas a la hora de matricularse.

Hasta el 1 de diciembre, y siempre por una causa justificada, el alumno puede anular la matrícula.

Las matrículas de los alumnos de nuevo ingreso, son enviadas por el Servicio de Gestión Académica a la Secretaría de la U.A. donde se informatiza e incoa el expediente correspondiente.

Finalizados los exámenes de la convocatoria de febrero la U. A. establece un plazo para poder ampliar la matrícula, siempre que sean asignaturas correspondientes al segundo cuatrimestre.

En el curso académico la U.A. incrementa la matrícula con las nuevas titulaciones que se imparten en formato multimedia: 2º Ciclo de la Licenciatura en Historia y Ciencias de la Música y 2º Ciclo de la Licenciatura en Ciencias del Trabajo.

1. 3. Puntos fuertes:

- La cita previa evita las aglomeraciones.
- Matrícula On-Line.
- No hay errores en la liquidación.
- Liquidación de tasas académicas a través de domiciliación bancaria.
- La amplia documentación que recibe el alumno: impreso de matrícula, guía del alumno, guía de la libre elección, información sobre los servicios de la U.R., etc.

1. 4. Puntos débiles:

- Cambio de aplicaciones informáticas.
- Coincidencia de las fechas de matrícula con el periodo lectivo.
- Debido a los cambios de horarios de clase, debe abrirse un plazo de modificación de matrícula.
- La ampliación de matrícula. Sin embargo para el alumno es un punto fuerte ya que organiza mejor su carga lectiva a lo largo del curso académico.
- La solicitud de matrícula con la entrega de la solicitud de beca retrasa el tiempo efectivo de matrícula.



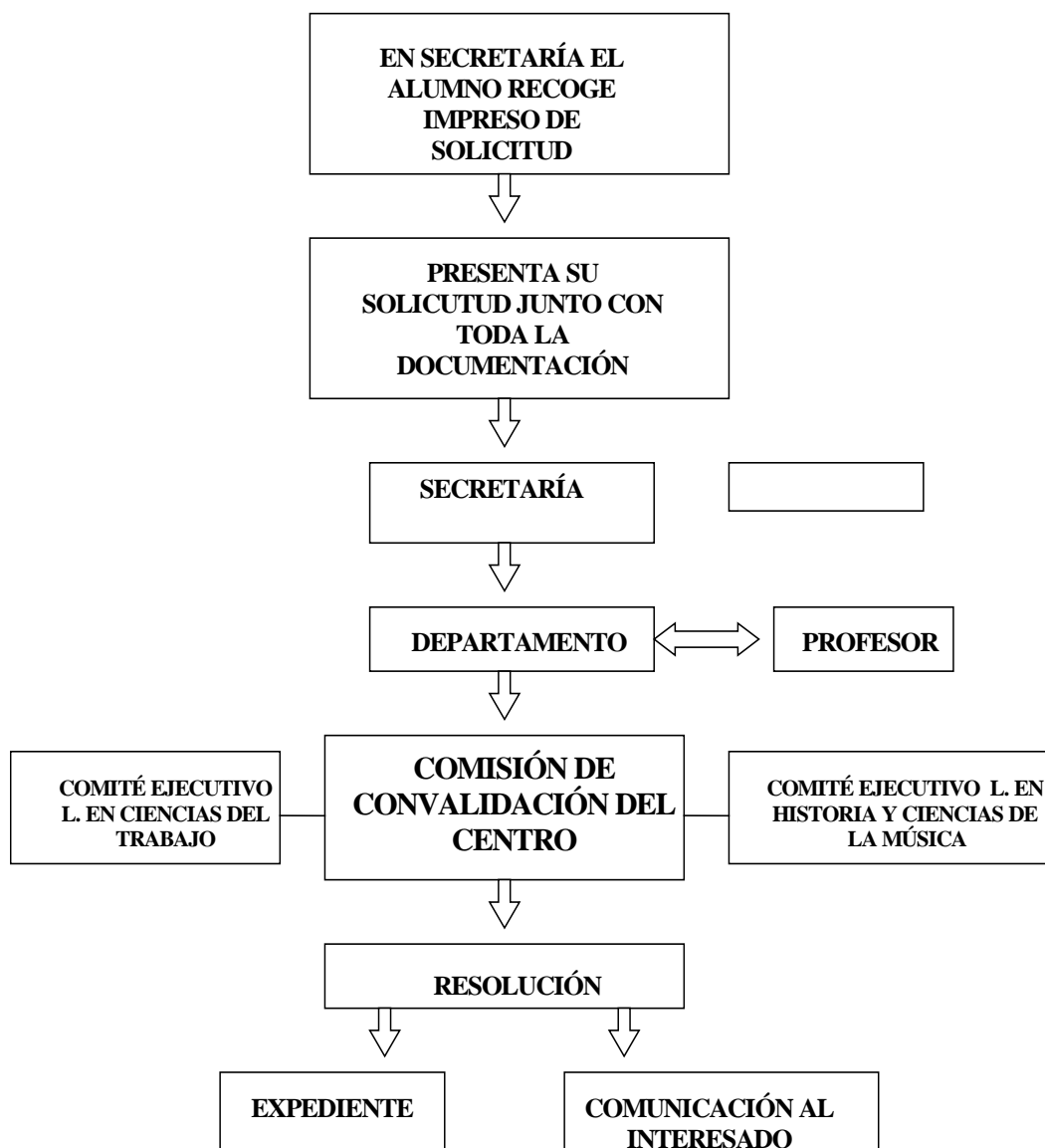
- La complejidad de la oferta de asignaturas de Libre Configuración dificulta el proceso de matrícula.
- El periodo de tiempo estipulado para la realización de matrícula es insuficiente lo que supone tener que ampliar el horario por la tarde.

1. 5. Propuestas de mejora:

- Prever con antelación los cambios de aplicaciones informáticas.
- Los horarios y fechas de exámenes deben estar publicados el 1 de junio.
- Supresión del periodo de ampliación de matrícula porque se realizan dos plazos de matrícula en un mismo curso académico.
- El alumno debería conocer la oferta de Libre Configuración, así como los horarios el 1 de junio.
- Ampliación del periodo establecido para realizar la matrícula, y más recursos humanos de apoyo.
- Establecer mecanismos que aseguren la entrega de actas dentro del plazo establecido.

2. PROCESO DE CONVALIDACIONES

2.1. DIAGRAMA DEL PROCESO





2.2. EXPLICACIÓN DEL PROCESO:

El alumno presenta la solicitud de convalidación en la Secretaría del Centro del 1 de septiembre al 31 de octubre.

A cada solicitud se le da registro de entrada y se elabora una base de datos de convalidaciones.

Se revisa la solicitud y se remite a los Departamentos correspondientes.

El profesor de cada asignatura emitirá informe en el plazo de 10 días.

La Comisión de Convalidación del Centro estudia los informes presentados, principalmente aquellos en los que se suscita alguna duda.

Una vez estudiadas las solicitudes se emite la correspondiente resolución

Los alumnos disponen de un plazo de un mes a partir de la recepción de la resolución para reclamar ante la Comisión de Convalidación de la U.R., en cuyo caso dicha Comisión solicita a la Secretaría del Centro la emisión de un segundo informe.

Resueltas las reclamaciones, el Servicio de Gestión Académica enviará a la Secretaría del Centro una copia de la resolución enviada al interesado.

La Comisión de Convalidación del Centro nombró dos Comités Ejecutivos para la resolución de convalidaciones para las titulaciones de Historia y Ciencias de la Música y Ciencias del Trabajo.

2.3. Puntos fuertes:

- Hay un solo plazo para solicitar las convalidaciones.

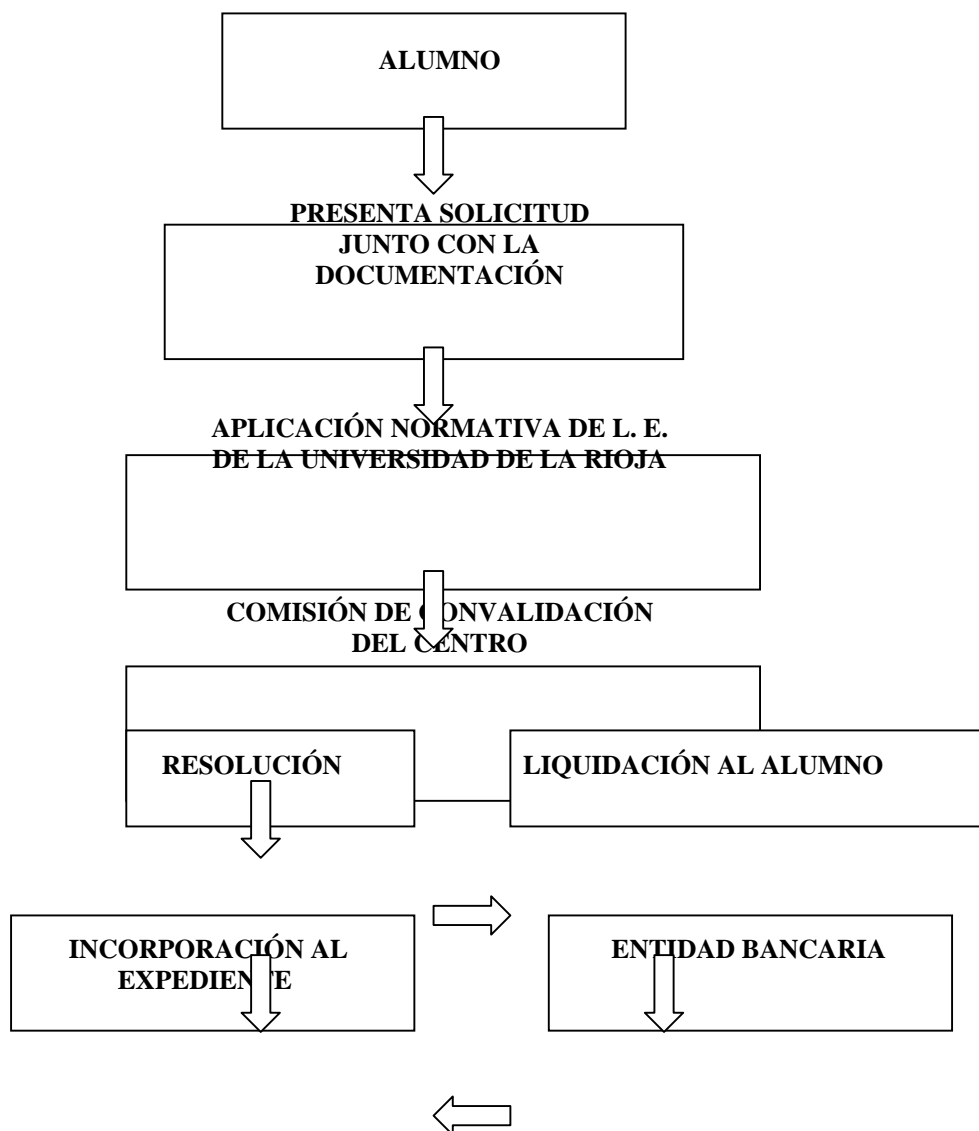
2.4. Puntos débiles:

- El proceso es lento puesto que se presentan muchas solicitudes.
- En el proceso está implicado el Departamento correspondiente, lo que produce una mayor burocracia, inseguridad y lentitud, teniendo en cuenta que al final sigue siendo el profesor de la asignatura quien informa.
- No se cumple el plazo para emitir los informes.
- Escasas reuniones de la Comisión de Convalidación del Centro.
- La solicitud de convalidación coincide con la época de matrícula.
- Aunque existen tablas automáticas de convalidación deberían existir más.



2.5. Propuestas de mejora:

- Unificar criterios a la hora de emitir informes
- Crear un Negociado de Convalidaciones o dotarlo con personal que se dedique exclusivamente a este proceso.
- Implicar a los Departamentos en la elaboración de tablas automáticas de convalidación.
- La Comisión de convalidaciones del Centro debería reunirse con más frecuencia.

3. PROCESO DE RECONOCIMIENTO DE CRÉDITOS DE LIBRE CONFIGURACIÓN.**3.1. DIAGRAMA DEL PROCESO:****3.2. EXPLICACIÓN DEL PROCESO:**

Los alumnos podrán solicitar créditos de libre configuración por:

- Idiomas.
- Música.



- Deportes.
- Cursos de verano o Jornadas científicas.
- Colaboración académica con los departamentos.
- Asignaturas superadas en otra titulación.
- Asignaturas superadas en un plan de estudios antiguo.
- Prácticas en empresa, entidades e instituciones.(Siempre que su Plan de Estudios lo contemple.
- Estudios realizados en el marco de convenios nacionales e internacionales.
- Participación acreditada en órganos de Gobierno de la Universidad de La Rioja.

El Director del Departamento correspondiente es el que informa al Centro de la equivalencia en créditos por actividades de formación complementarias. Para el resto de las solicitudes se otorgan los créditos que se contemplan en la normativa sobre la Libre Elección.

Los alumnos deben solicitar los créditos de libre configuración en las mismas fechas establecidas para las convalidaciones.

Además la U.R. ha fijado un plazo del 1 al 15 de junio de solicitud de estos créditos, para que aquellos alumnos a los que les falta algún crédito de libre elección, puedan completar su expediente.

Para actividades de formación complementarias, los promotores, previo informe del Departamento correspondiente, propondrán a los Centros la equivalencia en créditos y en la reunión de la Comisión de Convalidación del Centro se estudian las solicitudes presentadas, principalmente las que ofrezcan alguna duda.

Se emiten las resoluciones.

Una vez incorporados a su expediente los créditos concedidos se emite, por triplicado, liquidación que se abonará en la entidad bancaria entregando una copia en la Secretaría del Centro.

3. 3. Puntos fuertes:

- Los alumnos pueden completar su expediente solicitando el reconocimiento de créditos de Libre Elección por una gran variedad de actividades realizadas.
- Los alumnos disponen de un plazo extraordinario además del de convalidaciones para solicitar estos créditos.

3. 4. Puntos débiles:

- Coincidencia en la U.A. con otros procesos claves como entrega de actas, solicitud de título, etc.



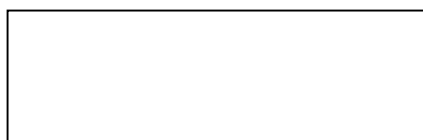
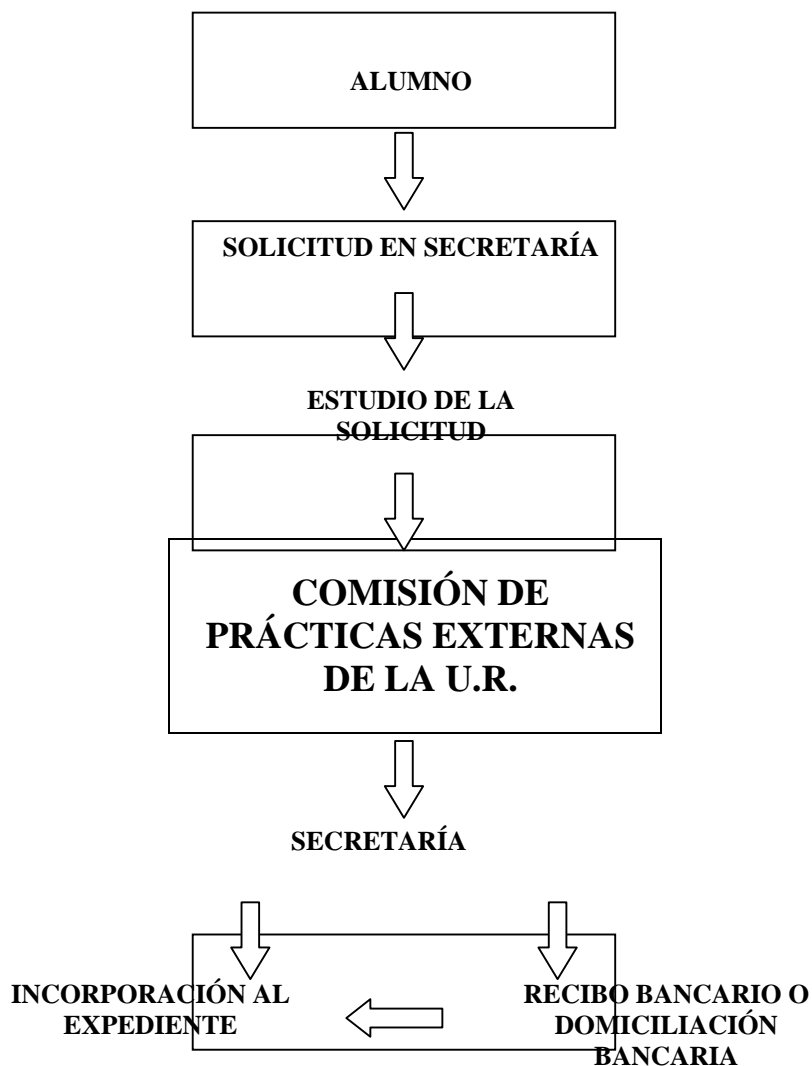
- Algunos puntos de la normativa sobre libre elección deberían actualizarse.

3. 5. Propuestas de mejora:

- Adelantar el plazo de solicitud al mes de mayo para que no coincida con el final del periodo lectivo.
- Elaborar una nueva normativa de reconocimiento de créditos de libre elección.

4. PROCESO DE EVALUACIÓN E INCORPORACIÓN AL EXPEDIENTE ACADÉMICO DE LAS PRÁCTICAS EN EMPRESA.

4.1. DIAGRAMA DEL PROCESO





4.2. EXPLICACIÓN DEL PROCESO:

Los alumnos que realicen prácticas en empresas pueden incorporarlas a su expediente como créditos de libre configuración.

Si su plan de estudios lo contempla, podrán figurar en su expediente con calificación (apartado 1.2. de la Normativa de Libre Elección).

El plazo para solicitar su incorporación es, como mínimo, 20 días antes de la entrega de actas en las convocatorias oficiales establecidas por la U.R.

El Vicerrector de Estudiantes emite un certificado que acredita haber realizado prácticas con el número de horas completadas.

Las solicitudes son enviadas al Presidente de la Comisión de Prácticas Externas para su resolución. Las solicitudes, una vez resueltas y firmadas, son devueltas a la Secretaría del Centro donde se procede a la incorporación al expediente del alumno.

De los créditos por prácticas en empresa con calificación se generan las actas correspondientes. El resto de los créditos se incorpora a su expediente y se emite la correspondiente liquidación para el pago de dichos créditos.

El alumno realiza el ingreso del recibo en la entidad bancaria y entrega una copia en la Secretaría.

4.3 Puntos fuertes:

- Existe una normativa de prácticas en empresas, y un reglamento interno de la Comisión de prácticas externas para el Centro de Ciencias Humanas, Jurídicas y Sociales.

4.4. Puntos débiles:

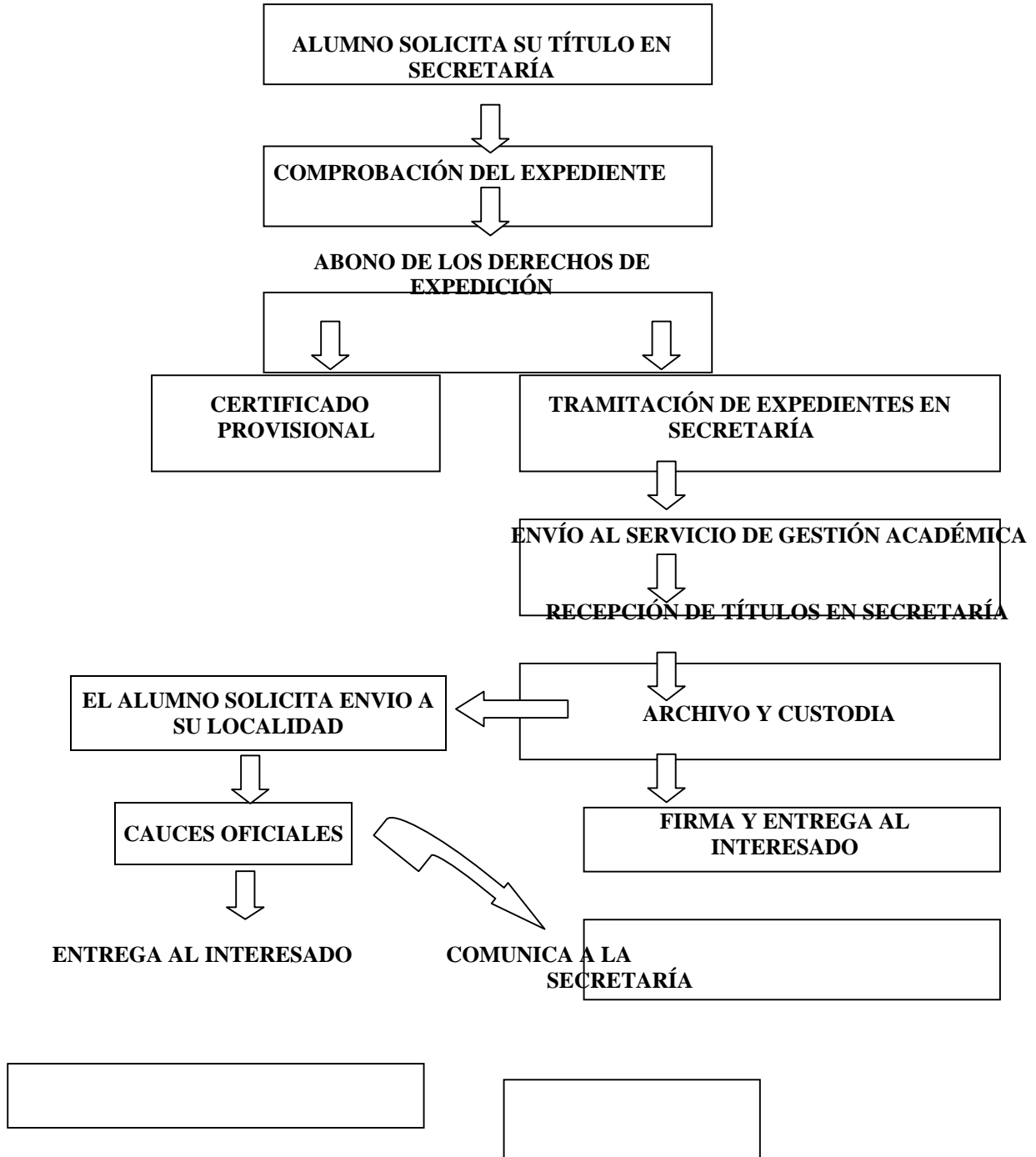
- Resulta un proceso añadido al de convalidaciones, puesto que son tres plazos abiertos en un mismo curso académico.

4.5. Propuestas de mejora:

- Concentrar en un único plazo todo el proceso para evitar la coincidencia con otros procesos clave.

5. PROCESO DE SOLICITUD DE TÍTULO OFICIAL.

5.1. DIAGRAMA DEL PROCESO:



5. 2. EXPLICACIÓN DEL PROCESO:

El objetivo es la expedición del título académico a los alumnos que hayan completado su expediente.

Una vez finalizados los estudios correspondientes a un plan de estudios oficial, los alumnos tienen derecho a que se le expida el título oficial correspondiente a petición del interesado y mediante el abono de los precios públicos establecidos.

Proceso en la U.A.:

- Recepción de las solicitudes de los interesados.
- Comprobación de su expediente.
- Abono de tasas por parte del interesado.
- Expedición de un certificado de posesión del título para el alumno.
- Envío a la Sección de Títulos de la U.R. para su tramitación.
- Recepción de los títulos oficiales en la Secretaría del Centro para su archivo, custodia y entrega al interesado.
- Firma y entrega al interesado.
- Existe una comprobación rigurosa de la identidad del receptor en la entrega de títulos.

La U.A. se encarga de la tramitación de los extravíos y duplicados de títulos por parte del interesado.

La U. A. está encargada de tramitar las peticiones para realizar las pruebas de conjunto solicitadas previas a las homologaciones de títulos extranjeros, si los alumnos interesados han solicitado hacer dichas pruebas en la U.R., y siempre que la titulación solicitada se imparta en el Centro de Ciencias Humanas, Jurídicas y Sociales.

5. 3. Puntos fuertes:

- Solicitud por parte de los alumnos en cualquier momento.
- Rigurosa comprobación del expediente contando con todos los planes de estudios que gestiona la U.A.
- Rigurosa identificación del interesado a la hora de la entrega del título.
- La U.A. facilita la solicitud y entrega de títulos a los interesados fuera del horario habitual de atención al público.

5. 4. Puntos débiles:

- Coincidencia con otros procesos (matrícula, ampliación de matrícula, convalidaciones, etc.)
- Tardanza en la tramitación del título porque existen cambios en las aplicaciones informáticas.
- No se cumplen los plazos de entrega de actas por lo que el alumno no puede solicitar el título.

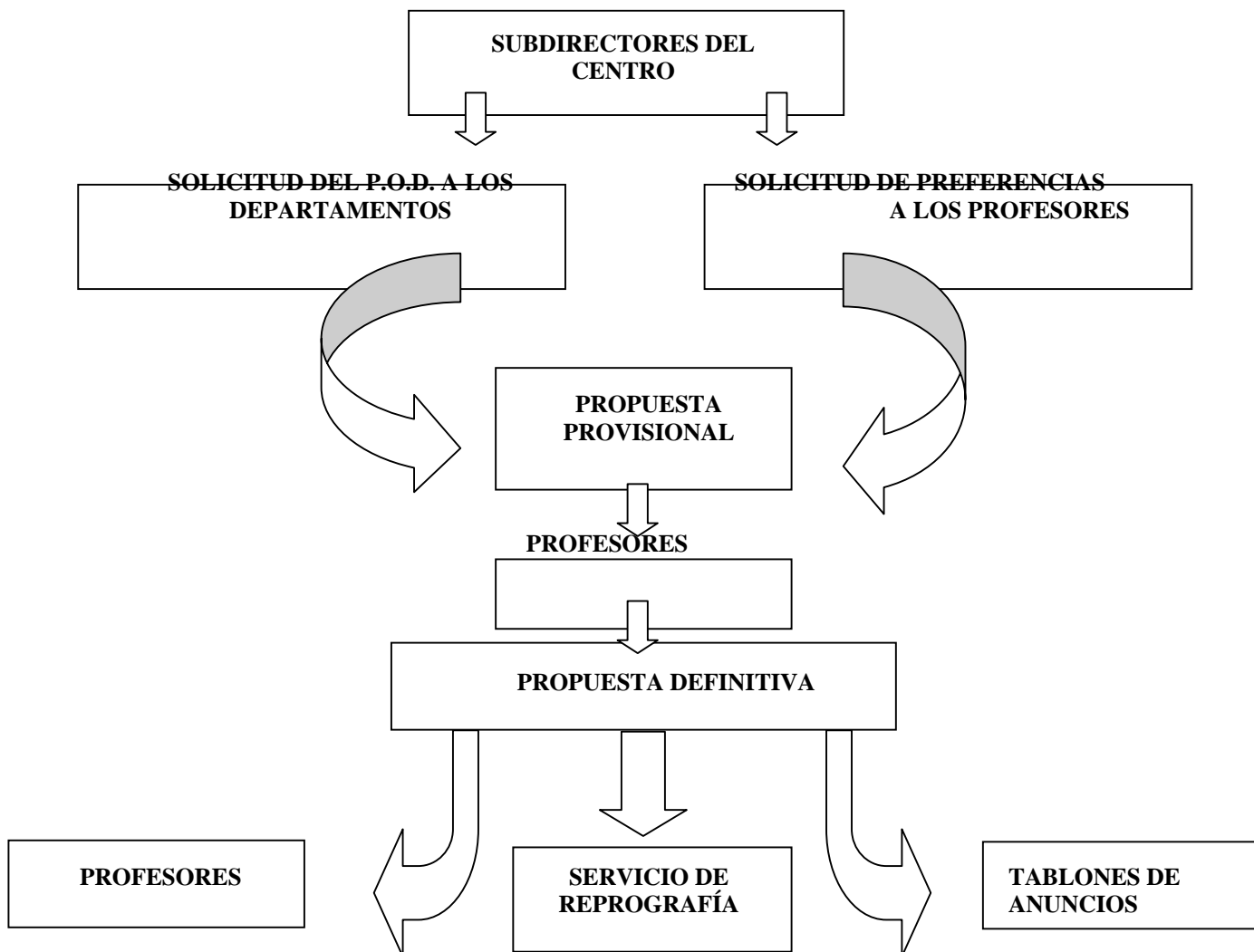


5. 5. Propuestas de mejora:

- Cumplir plazos en la entrega de actas.

6. PROCESO DE HORARIOS Y FECHAS DE EXÁMENES.

6.1 DIAGRAMA DEL PROCESO:



6.2 EXPLICACIÓN DEL PROCESO:

Se solicita a los Departamentos con docencia en cualquier titulación del Centro, los POD aprobados en Junta de Gobierno para conocer qué profesores impartirán las asignaturas.

Se pide a los profesores que comuniquen sus preferencias en los horarios, o incompatibilidades que puedan tener si imparten clases en varias titulaciones.

Se elaboran, por parte de los subdirectores correspondientes los horarios y fechas de exámenes provisionales, y se remiten a los profesores para que dentro de un plazo, presenten alegaciones.

Se efectúan las modificaciones oportunas y se vuelven a remitir a los profesores como fechas definitivas a primeros de septiembre, se fijan en los tabloneros de anuncios de los edificios del Centro y envían a los servicios de reprografía para los alumnos.

6.3. Puntos fuertes:

- En su elaboración se tienen en cuenta las preferencias de los profesores.
- Los subdirectores del Centro de Ciencias Humanas, Jurídicas y Sociales remiten a la Secretaría del Centro los horarios y fechas de exámenes elaborados.

6.4. Puntos débiles:

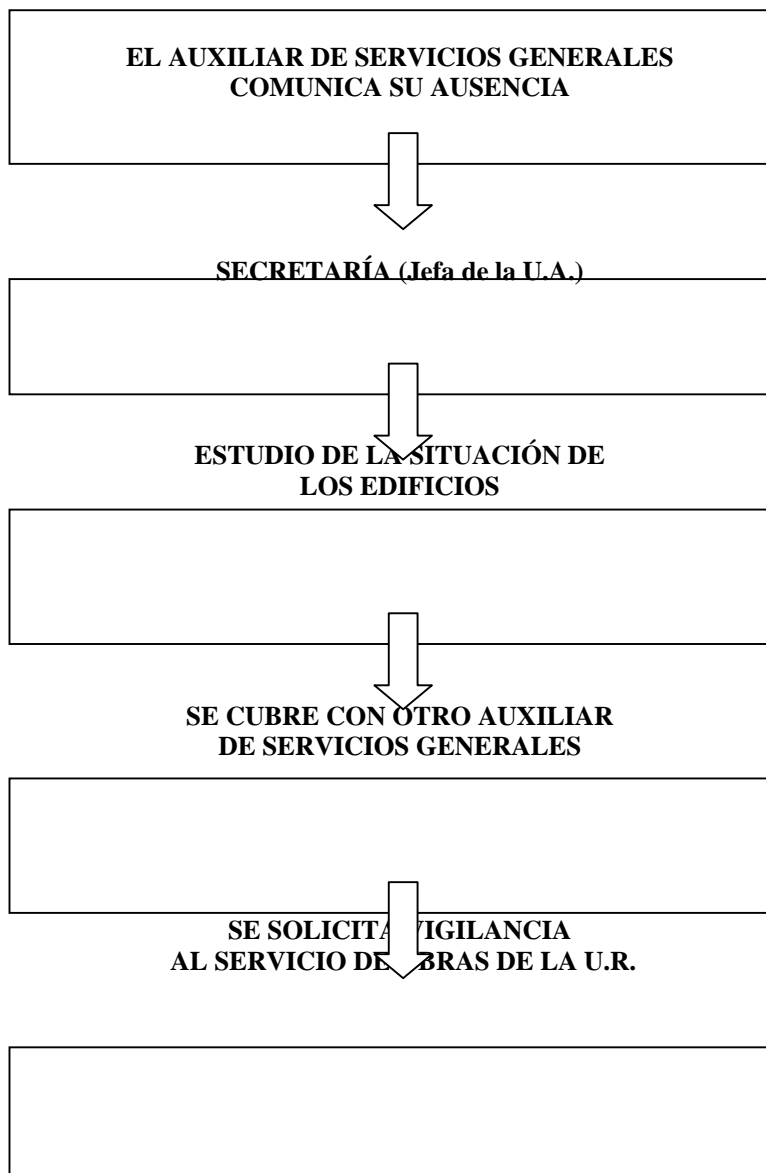
- Los horarios de clase y fechas de examen se elaboran muy tarde.
- Los horarios y fechas de examen sufren numerosas modificaciones.
- No existe aplicación informática soporte para la elaboración de horarios.

6.5. Propuestas de mejora:

- Los horarios y fechas de exámenes deben estar establecidos y publicados el 1 de junio.
- Limitar las modificaciones una vez estén publicadas para evitar que el alumno pueda hacer modificaciones de matrícula.
- Disponer de una buena aplicación informática para la elaboración de horarios y fechas de examen.

7. PROCESO DE VIGILANCIA DE LOS EDIFICIOS.

7.1. DIAGRAMA DEL PROCESO:





7. 2. EXPLICACIÓN DEL PROCESO.

Una de las tareas encomendadas a la Jefa de la U.A. es coordinar los permisos y licencias de las personas destinadas en la U.A., y procurar, que el Servicio esté siempre cubierto.

En el caso de los Auxiliares de Servicios Generales es un poco más complicado, porque en algunos edificios sólo hay una persona, y para poder cubrir el Servicio se recurre a vigilancia, que debe ser solicitada al Servicio de Obras de la U.R. con 48 horas de antelación.

7. 3. Puntos fuertes:

- Los edificios permanecen atendidos durante todo el horario de apertura.
- Buena disposición del personal auxiliar de servicios generales para cambiar en su puesto de trabajo a la hora de sustituir a un compañero cuando las necesidades lo requieren.

7. 4. Puntos débiles:

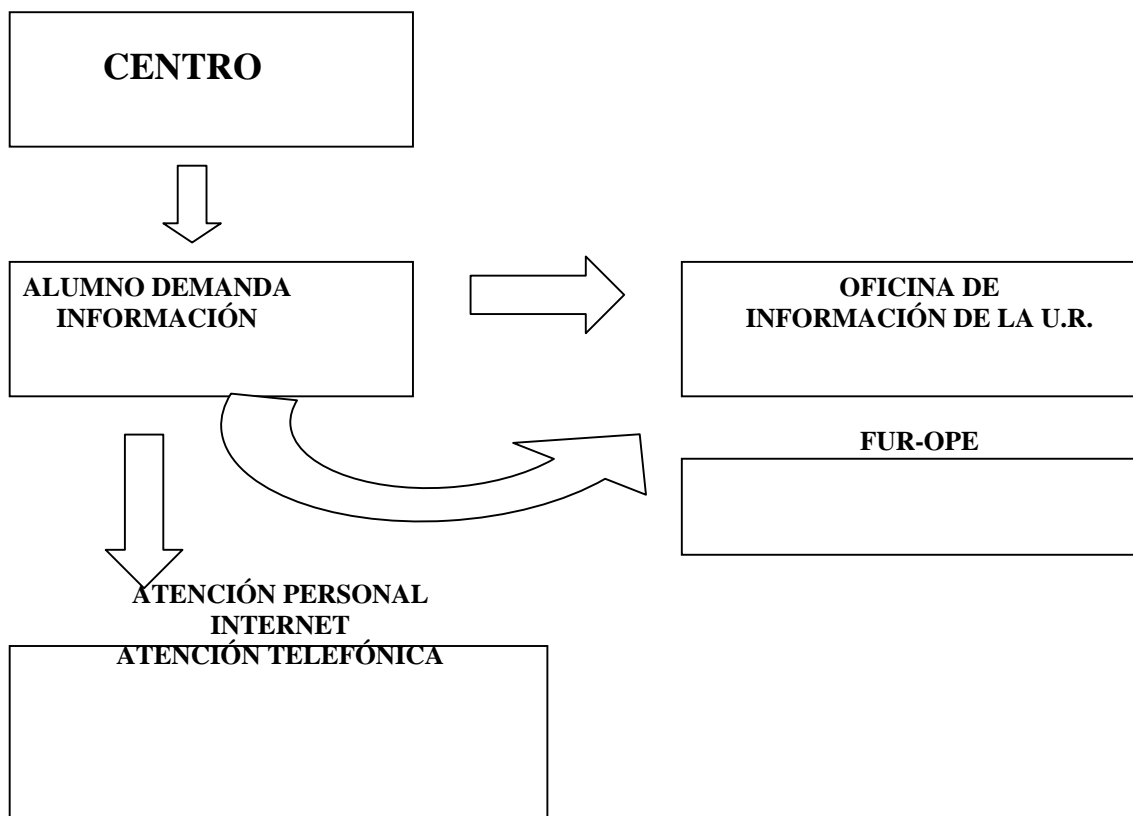
- La seguridad privada que sustituye al personal auxiliar de servicios generales no resulta satisfactoria ya que no conoce los edificios ni a las personas que trabajan en él.
- Excesiva antelación (48 horas), para solicitar vigilancia al Servicio de Obras de la U. R., cuando en muchas ocasiones las necesidades resultan imprevisibles.

7.5 Propuestas de mejora:

- Dotar a la U.A. con personal auxiliar de servicios generales de rotación para cubrir las necesidades de los edificios.

8. PROCESO DE INFORMACIÓN AL ESTUDIANTE.

8.1. DIAGRAMA DEL PROCESO:





8. 2. EXPLICACIÓN DEL PROCESO.

Los alumnos del Centro de Ciencias Humanas, Jurídicas y Sociales demandan información de toda índole.

A lo largo del curso académico existen épocas en que las consultas que efectúan los alumnos en la Secretaría son tan numerosas que es necesario que una persona o algunas veces dos permanezcan exclusivamente atendiendo esta demanda.

8. 3. Puntos fuertes:

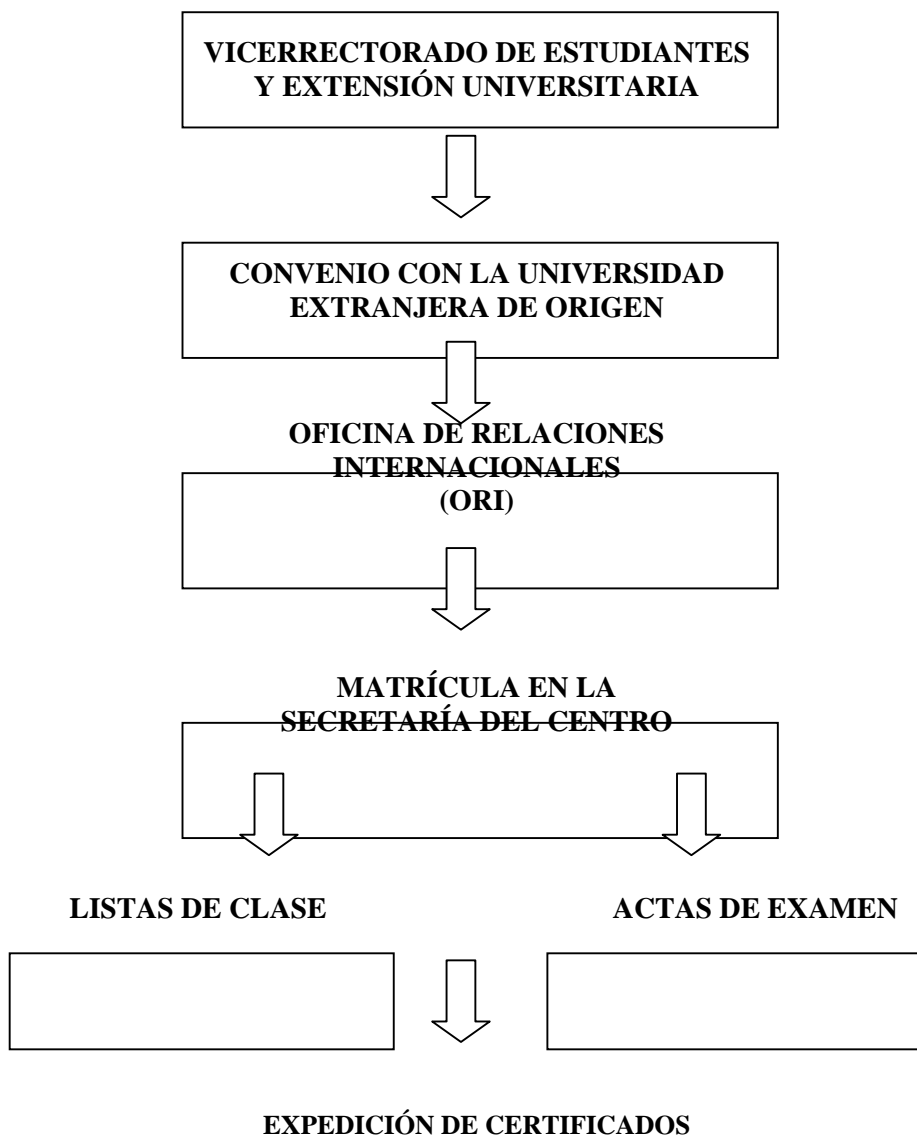
- A los alumnos de nuevo ingreso se les facilita la información necesaria, aunque su matrícula no depende de la U.A.
- Profusa difusión entre los estudiantes, mediante guías, normas de matrícula, folletos informativos, etc.

8. 4. Puntos débiles:

- Al no existir coordinación entre los distintos Servicios de la U.R., la U.A. no puede informar correctamente ni a tiempo.
- Se producen desconexiones en las aplicaciones informáticas cuando más se necesitan, lo que conlleva a un deterioro en la información solicitada por el alumno.

8.5. Propuestas de mejora:

- Cuando se inicie un proceso debería existir una mejor coordinación entre los Servicios de la U.R. implicados, mediante reuniones, correo electrónico, etc. para facilitar una mejor información.
- La información impresa enviada al alumno debería ser más específica y puntual.

9. PROGRAMA DE MOVILIDAD ESTUDIANTIL.**9.1 ALUMNOS PROCEDENTES DE UNIVERSIDADES EXTRANJERAS.****9.1.1 DIAGRAMA DEL PROCESO:****9.1.2. EXPLICACIÓN DEL PROCESO:**

Los alumnos que llegan a la Universidad de La Rioja son informados en la Oficina de Relaciones Internacionales (ORI) de las asignaturas que tienen que cursar en esta Universidad. Una vez formalizado el impreso de matrícula; la ORI lo envía a la Secretaría del Centro para proceder a su matrícula. Dicha matrícula tiene un tratamiento especial, ya que estos alumnos no abonan los precios públicos.



Los alumnos ERASMUS figuran en listas de clase y actas distintas de los alumnos de la Universidad de La Rioja. Una vez calificadas las actas por los profesores se pasan las notas al expediente del alumno, y se emite una Certificación Académica Oficial, que se envía a la ORI para su posterior envío a las universidades de procedencia de estos alumnos.

9.1.3. Puntos fuertes:

- Se ha creado una Oficina de Relaciones Internacionales para coordinar e informar a los alumnos extranjeros.
- La gestión de los programas de movilidad estudiantil está suficientemente informatizada.
- La demanda para estudiar en la U.R. aumenta cada año, aunque esto implica más trabajo para la Unidad.

9.1.4. Puntos débiles:

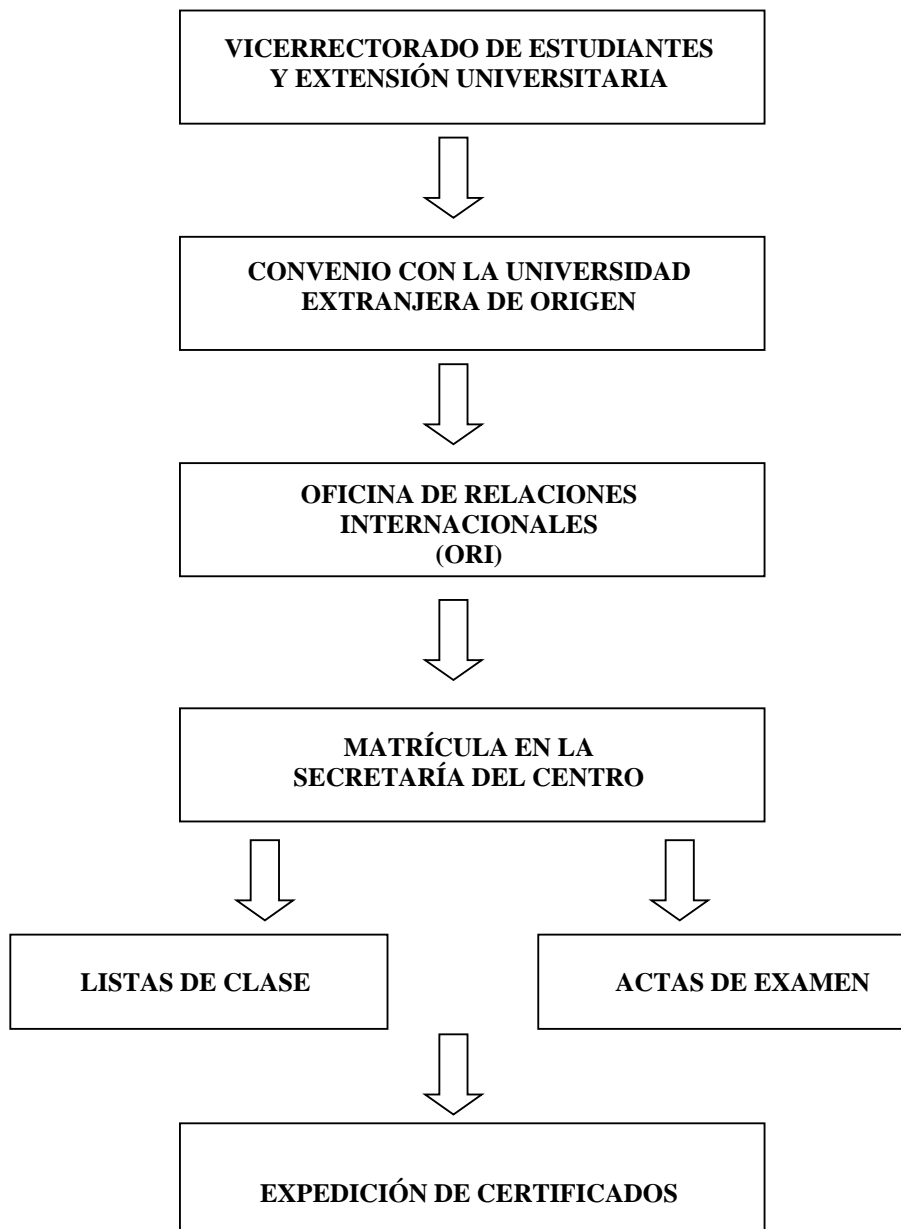
- Falta de coordinación entre la ORI y la Secretaría del Centro para realizar las tareas administrativas.

9.1.5. Propuestas de mejora:

- Sería deseable que hubiera más coordinación entre la ORI y la Secretaría del Centro con reuniones periódicas.

9.2. ALUMNOS DE LA U.R. QUE CURSAN ESTUDIOS EN UNIVERSIDADES EXTRANJERAS.

9.2.1. DIAGRAMA DEL PROCESO:



9.2.2 EXPLICACIÓN DEL PROCESO:

La Universidad de La Rioja, a través del Vicerrectorado de Estudiantes y Extensión Universitaria, gestiona los programas de intercambio, y las relaciones con instituciones y universidades extranjeras. Este Vicerrectorado cuenta con el apoyo de la Oficina de Relaciones Internacionales (ORI).

Los programas de intercambio que oferta la Universidad de La Rioja como plazas de movilidad estudiantil en estos momentos son:

- Programa SÓCRATES / ERASMUS.
- Programa de Cooperación Interuniversitaria.
- Acuerdos Bilaterales.

El objetivo del programa SÓCRATES / ERASMUS es incrementar la movilidad de los estudiantes de manera que puedan cursar períodos de estudios, reconocidos en su universidad de origen, en países de otros estados miembros.

Los alumnos de la Universidad de La Rioja solicitan al Vicerrector de Estudiantes y Extensión Universitaria cursar sus estudios en la Universidad Extranjera que les corresponda. Estos alumnos se matriculan en la Secretaría del Centro en el período normal de matrícula y con el abono de precios públicos que corresponda a las asignaturas de su plan de estudios; y a la vez solicitan en la ORI las asignaturas de la U.R. que van a ser convalidadas por la Universidad de destino. Posteriormente, la ORI envía esa información a la Secretaría para su posterior codificación. Estos alumnos figuran en actas aparte que son enviadas al Vicerrector de Estudiantes para que las califique una vez que hayan recibido las notas de la universidad extranjera.

9.2.3. Puntos fuertes:

- Existe una normativa específica para el programa de movilidad estudiantil.
- Hay una gran demanda de solicitud del Programa ERASMUS de alumnos que pertenecen a esta Unidad..

9.2.4. Puntos débiles:

- Insuficiente coordinación entre la ORI y la Secretaría del Centro.
- El alumno no tiene conocimiento del contenido de las materias que va a cursar en La Universidad extranjera lo que implica una modificación de matrícula.
- Las calificaciones obtenidas en las universidades extranjeras llegan tarde a la U.R. lo que ocasiona que los alumnos tengan su expediente incompleto.
- En cursos académicos anteriores no existía una aplicación informática específica para estos programas.

9.2.5. Propuestas de mejora:



- Es necesaria una mayor coordinación entre la ORI y la Secretaría del Centro.
- Debería agilizarse el proceso de entrega de notas de las universidades extranjeras para cumplir plazos de cierre de expediente.
- El alumno debería conocer con exactitud las asignaturas que tiene que cursar en la Universidad extranjera.



9. CERTIFICACIONES

10.1. EXPLICACIÓN DEL PROCESO:

Para solicitar una certificación académica el alumno debe abonar las tasas académicas correspondientes en la entidad bancaria y entregar en la Secretaría el resguardo de dicho pago. El alumno recoge personalmente el certificado, pero también puede pedir que se le envíe a su domicilio, en cuyo caso en el momento de hacernos la petición nos rellenará un sobre con su dirección que le facilitamos en la Secretaría. En el caso de que venga a recoger el certificado otra persona que no sea la interesada deberá entregarnos una autorización por parte del interesado.

10.2. Puntos fuertes:

- Rapidez en la entrega de certificados en circunstancias normales.
- Varias opciones de modelos de certificados.

10.3 Puntos débiles:

- Con la aplicación informática "AGORA" los certificados tienen algunos defectos de forma; por ejemplo, el logotipo de la U.R. parece fotocopiado.
- Para la expedición de un certificado hay que abrir numerosas pantallas lo que retrasa la realización del proceso.
- Ingreso de las tasas mediante solicitud del interesado exclusivamente en una entidad bancaria.

10.4. Propuestas de mejora:

- Mejorar el diseño de la certificación.
- Unificar criterios con el otro Centro.
- Poder satisfacer las tasas de certificado mediante descuento en la cuenta bancaria aportada en el impreso de matrícula.

11. LISTAS DE CLASE.

11.1 EXPLICACIÓN DEL PROCESO

Las listas de clase se elaboran una vez se ha terminado todo el proceso de matrícula. Se envían los listados a los Departamentos para su entrega al profesor correspondiente. Este proceso se realiza dos veces en el curso académico: en octubre para asignaturas del primer cuatrimestre y en febrero para asignaturas del segundo cuatrimestre.

11.2 Puntos fuertes:

- Se pueden sacar por grupos.
- Se identifica los tipos de alumnos (oficial, Erasmus, visitante).
- Se pueden remitir al profesor por correo electrónico.



11.3 Puntos débiles:

- Debido al plazo de modificación de matrícula y a la ampliación las listas definitivas se atrasan considerablemente.
- Se duplican las listas por falta de coordinación entre los departamentos y sus profesores.
- La aplicación informática no contempla poder sacar actas agrupadas por asignaturas cuatrimestrales.

11.4. Propuestas de mejora:

- Suprimir la posibilidad de modificación de matrícula.
- Suprimir la ampliación de matrícula del segundo cuatrimestre para que las listas sean únicas en septiembre para todo el curso académico.
- Adelantar el plazo de solicitud de cambio de grupo. Al finalizar la matrícula deberían estar resueltas, ya que la mayoría de las solicitudes pertenecen a alumnos de primer curso y su matrícula la realizan en el mes de agosto.

12. ACTAS.

12.1 EXPLICACIÓN DEL PROCESO

La generación de actas se realiza una semana antes del comienzo de los exámenes de cada cuatrimestre. Se generan masivamente y una vez impresas se realiza un cotejo para comprobar que no haya ningún error. Se remiten al Director del Departamento para su entrega al profesor correspondiente. Una vez calificadas cada profesor las remite a la Secretaría, personalmente o por correo interno, para su traspaso al expediente del alumno.

El calendario académico marca la fecha de entrega de actas en la Secretaría.

12.2. Puntos fuertes:

- Existe una copia de seguridad en el archivo central de la U.R.
- Su flexibilidad: se pueden sacar juntas o por grupos.
- La información que contienen las actas es bastante completa. Control de las convocatorias, especialmente 5.^a, 6.^a y 7.^a.

12.3 Puntos débiles:

- Hay un gran volumen de actas debido a la cantidad de asignaturas en cada Plan de Estudios.
- Falta de cumplimiento en el plazo de entrega.
- La mayoría del profesorado cumplimenta las actas correctamente, sin embargo existe un número mínimo que no lo hace así.
- El espacio reservado para la calificación es pequeño.

12.4. Propuestas de mejora:



- Mejorar el modelo de actas para ampliar los campos reservados a la calificación para que sean más claros.
- Intentar ampliar bien las actas. Los profesores deberían entregar las actas al auxiliar del Departamento y una vez revisados, remitirlas al Centro ya que tiene más posibilidades de contactar directamente con el profesor que el Centro.

13. COMPRAS.

13.1. EXPLICACIÓN DEL PROCESO:

La U.A. es la encargada de suministrar o comprar todo el material necesario para satisfacer sus necesidades, tanto de los clientes internos como externos.

Las compras de mayor cuantía son solicitadas a la Sección de Compras con el visto bueno de la Directora del Centro.

Estos gastos se notifican a la Sección de Gestión Financiera de la U.R. para su tramitación y cargo al Presupuesto Ordinario de la U.R.

En la U.R. existe una cuenta abierta bajo la denominación de Anticipo de Caja Fija a favor de la U.A.. Esta cuenta sirve para sufragar los gastos de menor cuantía. Los primeros cinco días del mes, se remite al Negociado de Tesorería de la U.R. la documentación justificativa de los gastos pequeños.

13.2. Puntos fuertes:

- Cierta autonomía a la hora de buscar proveedores para la U.A.
- Implantación de la Cuenta Anticipo Caja Fija, lo que hace disponer de un dinero metálico para sufragar los gastos pequeños de la U.A.

13.3. Puntos débiles:

- Falta de información sobre el presupuesto correspondiente a la U.A.
- Falta de información sobre el gasto periódico de la U.A.
- Falta de reuniones periódicas con el responsable del Servicio de Gestión Financiera y Compras de la U.A.

13.4. Propuestas de mejora:

- Reuniones con el responsable del Servicio de Gestión Financiera y Compras de la U.R.
- Información periódica sobre el presupuesto y el gasto de la U.A.

14. OTROS PROCESOS

14.1. TRASLADOS DE EXPEDIENTE:



Al comienzo de cada curso académico los alumnos que han sido admitidos en otras universidades solicitan en Secretaría el traslado de expediente. El envío de dicho traslado se efectúa en el mes de diciembre, una vez que están agrupados por universidades de destino.

14.2. ABANDONO DE ASIGNATURAS:

Este proceso consiste en que los alumnos que tengan asignaturas cursadas como optativas o de libre elección y no deseen continuar cursándolas solicitan a la Secretaría del Centro que sean abandonadas dichas asignaturas a efectos de que no aparezcan en su expediente académico, tras las convocatorias de exámenes oficiales. Dichas asignaturas únicamente aparecerán a la hora de hacer un traslado de expediente a otra Universidad.

14.3. PRÁCTICUM DE LOS MAESTROS:

Para que los alumnos realicen prácticas en colegios deben de estar matriculados en la asignatura Prácticum. Se crea una base de datos con los colegios que van a admitir a alumnos en prácticas. Se asigna un tutor para cada alumno y se envían las actillas correspondientes a los colegios y profesores.

14.4. EVALUACIÓN DOCENTE:

La Evaluación de la Docencia se efectúa en el mes de febrero para asignaturas/profesores correspondientes al primer cuatrimestre y en el mes de mayo para los correspondientes al segundo cuatrimestre. Desde Secretaría se preparan los horarios en que se va a pasar la encuesta y se envía a todos los profesores pertenecientes al Centro de Ciencias Humanas. El día que corresponda la evaluación se recoge en Secretaría la documentación necesaria y una vez realizada la encuesta los profesores la devuelven a la Secretaría donde se codifican los sobres. Una vez recogidas todas las encuestas de evaluación se envían al Gabinete de Planificación.

14.5. ELECCIONES PARA RENOVAR LOS REPRESENTANTES DE LOS ALUMNOS EN LA JUNTA DE CENTRO:

La Unidad Administrativa es la encargada de tramitar el proceso electoral.

14.6. ELECCIONES PARA DELEGADOS DE CURSO:

La Unidad Administrativa es la encargada de tramitar el proceso electoral

14.7. MEMORIA DEL CENTRO:

Recoger la información, procesarla y enviarla a la Secretaría General de la Universidad.

14.8. CAMBIO DE CARÁCTER DE ASIGNATURAS:

Los alumnos que en su matrícula eligieron una asignatura como optativa pueden cambiar su carácter a libre elección una vez superada dicha asignatura. El mismo proceso es para el cambio de libre elección a optativa.

14.9. RESERVA DE ESPACIOS:

La Unidad Administrativa gestiona los espacios que tiene asignados: aulas de todos sus edificios, salón de actos de Filología y sala de juntas y aulas de informática del edificio Quintiliano.

El interesado solicita a la Unidad la reserva de espacios y una vez confirmada dicha reserva se comunica al interesado y si ha sido reservada en la Secretaría se informa a los Auxiliares de Servicios Generales. En el caso de que la reserva sea para las aulas de informática se comunica dicha reserva al Servicio Informático.

Por la complejidad de este proceso, sería deseable que la reserva de espacios se llevara de forma centralizada.

15. OTROS PROCESOS: SERVICIOS GENERALES (CONSERJERÍA)

15.1 . EXPLICACIÓN DEL PROCESO

Abrir el edificio y lugares comunes, dejar las aulas en condiciones de ser utilizadas al iniciar las clases.

Controlar el alumbrado, según las necesidades del momento.

Facilitar información de carácter general, tanto presencial como telefónicamente a quien lo solicite.

Atender las solicitudes del personal de la Universidad de La Rioja o solicitudes externas en la utilización de las salas del edificio, como también preparar las mismas.

Recibir y distribuir el correo.

Trasladar el mobiliario y equipamiento dentro del edificio.

Vigilar y estar al tanto de la integridad del edificio e instalaciones, realizar servicios de mantenimiento corrientes y notificar al Servicio de Mantenimiento los desperfectos o averías para su pronta reparación.

Llevar el control de las llaves.

15.2 Puntos fuertes:

- Atención al cliente, interno y externo, rápida y eficaz.
- Espíritu de mejora y buena disposición, en general, hacia el trabajo.
- Solidaridad y compañerismo con los distintos miembros del PAS.
- Interés por la información de nuevas tecnologías, así como participar en actividades que tienen como objetivo contribuir a la mejora de la calidad del Servicio.
- Buen ambiente laboral en cuanto a relaciones humanas.

15.3 Puntos débiles

- Falta de personal. Sustitución por vigilantes.
- Escasa comunicación y coordinación entre edificios.
- El menoscabo de la imagen y la calidad del servicio debido al desinterés y la ineficacia por parte de algunos miembros de la Unidad. Esto genera sobrecarga de trabajo y malestar con el resto del personal.
- Escaso control de los accesos de entrada y salida de los edificios.
- Falta de información.
- Ampliación de horario de trabajo tanto en entrada como en salida (regularmente).
- Desmotivación, producida por falta de objetivos, por las condiciones de trabajo a nivel de espacio físico, falta de consideración y valoración de las tareas realizadas.

15.4 Propuestas de mejora:

- Ampliación de la plantilla con auxiliares de servicios generales en aquellos edificios donde sea necesario sin que suponga minoración de otros.
- Contribuir al establecimiento de reuniones a las que podamos asistir todos para coordinar actuaciones, criterios y objetivos donde se pongan en común la situación de cada uno, las demandas y quejas que pudiera haber y la participación de todos en la búsqueda de soluciones.
- Controlar y evaluar regularmente el trabajo realizado y evitar las desigualdades, los abusos y el incumplimiento del mismo.
- Instalación de monitores en los puntos conflictivos de entrada y salida con control en las conserjerías.
- Adaptación del horario de actividades de la U.R. al horario de cierre de los edificios.
- Mejorar la comunicación entre profesorado y conserjerías, personalmente o a través de los Departamentos, de forma que se tenga conocimiento de los cambios que afecten al trabajo de las conserjerías, para facilitar la información.
- Favorecer una buena motivación del personal:
 - -Atendiendo las solicitudes que se demandan respecto a las condiciones en que se trabaja, entendiendo, además, la importancia que tienen.
 - -Ofreciendo la posibilidad de obtener formación adecuada a nuestro nivel y a los recursos de los que en este momento disponemos, de forma que podamos obtener de ellos el máximo rendimiento.
 - -Estableciendo sistemas de organización y de valoración iguales para todos, de forma que no se perjudique a unos respecto de otros por su situación particular, y se evite la sensación de que no se corresponde el esfuerzo con el reconocimiento, y de que "a quién menos hace mejor le va".

Documentación de referencia:

- Mapas de procesos
- Tabla 5
- Modelo de encuesta:



Encuesta profesores:

Items: 9, 11, 12, 13

Encuesta alumnos:

Items: 7, 8, 16, 20, 21

Encuesta PAS (ámbito interno)

Items: 8, 9

- Planes de formación
- (Documentación depositada en ANEXO 6)

6. RESULTADOS EN LOS CLIENTES

Los principales usuarios de la Unidad Administrativa son: los profesores, los alumnos y el Personal de Administración y Servicios de la Universidad de La Rioja.

En primer lugar, se analizan las percepciones que tienen los profesores acerca de las prestaciones que ofrece el Servicio. Para ello, se ha confeccionado una encuesta "ad hoc" que, aleatoriamente, ha sido respondida por el 40% de los 200 docentes adscritos al Centro de Ciencias Humanas, Jurídicas y Sociales.

La opinión global sobre si la atención del servicio prestado en la Secretaría del Centro es correcta, resulta bastante satisfactoria (80%).

Lo mismo sucede con la comunicación entre las personas del Servicio y el profesorado. En esta ocasión, es un 79% de los encuestados los que están bastante satisfechos.

Por lo que respecta a la competencia del personal se repite la valoración de las preguntas anteriores, con un 84,62% de los profesores bastante o muy satisfechos. Un 79% está muy satisfecho con la atención telefónica recibida.

En cuanto al trato del personal de Secretaría, el grado de satisfacción es bastante alto (92%). Lo mismo sucede con respecto al trato del personal de las Conserjerías (85%), obteniéndose la mayor valoración en un 55,13% de los casos. Por lo que respecta a la eficacia de estos últimos, los resultados son similares, con un 77% bastante conforme.

Respecto a la accesibilidad del Equipo Directivo, un 30,67% del profesorado se sitúa en el término medio, llegando a un 56,00% el porcentaje de profesores que opina que es bastante o muy satisfactoria. No obstante, en esta ocasión se detecta una mayor insatisfacción que en las preguntas anteriores (13,33%).

Con respecto a los tiempos de espera en los trámites realizados en Secretaría, el personal está bastante o muy satisfecho (32,88% y 31,51% respectivamente).

De los 74 docentes que responden, el 77% se muestra conforme en mayor o menor grado, con el horario de atención al público, pero un 23% se siente insatisfecho (en mayor o menor medida) con este aspecto.

En cuanto a la agilidad de los procesos para la reserva de aulas, un 62,67% está bastante o muy conforme. Algo similar ocurre con respecto al proceso de tramitación de actas (55,84%).

Peor percepción hay del proceso de convalidaciones, con un 43,42% del profesorado poco o nada satisfecho. En el otro extremo sólo nos encontramos con un 9,21%.

Con respecto a si la plantilla de PAS es adecuada, en general hay bastante satisfacción al respecto (55%). Algo similar ocurre con el hecho de que el servicio sea el adecuado a la actividad docente e investigadora, con un reparto del 58% bastante o muy conforme en el caso de la Secretaría, y 60% en el caso de las Conserjerías.

La mitad de los encuestados está satisfecho (47,83%) con la disponibilidad de recursos para dar respuesta a las demandas planteadas. Prácticamente la mitad restante está bastante o muy satisfecho con esta cuestión (42,03%).

Finalmente, se pide a los encuestados que valoren globalmente el servicio prestado por la Unidad Administrativa del Centro. En general, se obtiene una buena valoración (7,71 sobre 10), con un 32,05% del profesorado que otorga un 9,00.

A continuación, se les da la oportunidad de indicar con qué aspectos de los Servicios de la Secretaría y de la Conserjería están insatisfechos. A la 1ª cuestión han contestado 16 profesores (Tabla 1).

Tabla 1.

1. SE PIDE UN TRATO AGRADABLE Y EFICAZ
2. AMPLIACIÓN DE HORARIO.
3. AMPLIACIÓN DE HORARIO.
4. EL TRÁMITE DE CONVALIDACIONES MÁS ÁGIL.
5. AMPLIACIÓN DE HORARIO.
6. AMPLIACIÓN DE HORARIO.
7. EL TRÁMITE DE CONVALIDACIONES MÁS ÁGIL. MALA COORDINACIÓN DE ACTAS.
8. LAS ACTAS SE DEBIERAN INFORMATIZAR.
9. CONSIDERO QUE EL PERSONAL SE ESFUERZA YA QUE NO DISPONEN DE RECURSOS TANTO HUMANOS COMO MATERIALES.
10. ACTAS INFORMATIZADAS. EN CONVALIDACIONES CRITERIOS MÁS HOMOGÉNEOS.
11. EL TRÁMITE DE CONVALIDACIONES MÁS ÁGIL.
12. AMPLIACIÓN DE HORARIO. LENTITUD EN TRÁMITES. INCAPACIDAD PARA ATENDER NECESIDADES.
13. EL TRÁMITE DE CONVALIDACIONES MÁS ÁGIL.
14. AMPLIACIÓN DE HORARIO. RESERVA DE AULAS INFORMÁTICAS.
15. TRÁMITES E INFORMACIÓN, ACTAS.
16. INFORMATIZAR ACTAS PARA EVITAR ERRORES, LO MISMO DE LOS LISTADOS DE ALUMNOS.

Por lo que respecta a la Conserjería, se han obtenido 14 respuestas (Tabla 2):

Tabla 2.

1. CASI SIEMPRE DISPUESTOS
2. FALTA DE PERSONAL. LA SUSTITUCIÓN DE VIGILANTES PROVOCA PROBLEMAS.
3. FALTA PREPARACIÓN PARA EL MANEJO DE AUDIOVISUALES.
4. UN ORDENANZA DEL EDIFICIO VIVES TRATA MAL AL PROFESORADO Y ALUMNOS. LA SUSTITUCIÓN DE VIGILANTES PROVOCA PROBLEMAS.
5. FALLA INFORMACIÓN SOBRE OCUPACIÓN DE AULAS, AUDIOVISUALES ACTUALIZACIÓN.
6. POCO PERSONAL
7. SERVICIOS DE CONSERJERÍA SÁBADOS MAÑANA.
8. HAY UN CONSERJE QUE NO REALIZA LAS TAREAS QUE TIENE ENCOMENDADAS
9. INSATISFACCIÓN CON CIERTAS PERSONAS.
10. EN CONCRETO CON UN ORDENANZA.
11. PERSONAL INSUFICIENTE AUNQUE EFECTIVO.
12. SATISFACCIÓN CON LAS CHICAS Y MENOS CON EL CHICO.
13. BUEN SERVICIO
14. TRATO EXCELENTE SALVO EN UN CASO DETERMINADO.

Para finalizar la encuesta, se les ofrece un espacio para que comenten aspectos no reflejados en el cuestionario. Han aportado sus opiniones 10 profesores (Tabla 3):

Tabla 3.

1. LOS EDIFICIOS DEBEN ESTAR LIMPIOS A LAS 8 DE LA MAÑANA. ACTUALIZACIÓN DE LOS RETROPROYECTORES. EL SERVICIO DE MANTENIMIENTO DEBE SER MÁS EFICAZ. EL TRÁMITE DE CONVALIDACIONES MÁS ÁGIL. LAS ACTAS TIENEN QUE ESTAR ANTES DE COMENZAR LOS EXÁMENES.
2. EL TRÁMITE DE CONVALIDACIONES MÁS ÁGIL.
3. LA RELACIÓN CON LOS SERVICIOS QUE ESTÁN EN OTRO EDIFICIO DISTINTO AL MIO ES DISTANTE Y FRÍA.
4. LAS ACTAS DE CALIFICACIONES SE DEBIERAN RELLENAR INFORMÁTICAMENTE POR LOS PROFESORES. MEDIOS AUDIOVISUALES INSUFICIENTES.
5. LO SIENTO, PERO NO PUEDO RELLENAR UNA SUPUESTA ENCUESTA ANÓNIMA SI EN LA HOJA HAY UNA PEGATINA CON MI NOMBRE.
6. INCORPORACIÓN EN LA UR EN OCTUBRE, POR LO QUE NO TIENE CRITERIO.
7. NO SE PUEDE EVALUAR UNA SECRETARÍA O UNA CONSERJERÍA, HAY QUE PERSONALIZAR LA EVALUACIÓN.
8. PROCESO DE MATRICULACIÓN DE ALUMNOS NO VIRTUALES DEBEN MEJORAR NOTABLEMENTE.
9. FALTA DE ORGANIZACIÓN EN EL CENTRO. EXCESO DE RUIDOS EN AULAS Y PASILLOS. ACCESO INCONVENIENTE A LOS EDIFICIOS. NULO APOYO INFORMÁTICO EN LA GESTIÓN DOCENTE. DEFICIENTE SISTEMA DE CALEFACCIÓN Y VENTILACIÓN INCONVENIENTE REGULADORES DE LUZ EN WC. AUSENCIA DE CONTROL EN VISITANTES.
- 10 LISTADOS DE ALUMNOS TENERLOS CON MÁS PREMURA. COORDINACIÓN DE OCUPACIÓN DE AULAS. MÁS MEDIOS AUDIOVISUALES. MEJORAR INFORMACIÓN Y MATRÍCULA DE ALUMNOS.

También se analizan las percepciones que tienen los alumnos acerca de las prestaciones que ofrece el Servicio. Para ello, se ha confeccionado una encuesta "ad hoc" que, aleatoriamente, ha sido respondida por el 9,85% de los 4134 alumnos matriculados en titulaciones gestionadas por el Centro de Ciencias Humanas, Jurídicas y Sociales. El promedio de años que llevan en la Universidad de La Rioja es de 3,04. La mayoría de los que han respondido a esta pregunta, un 31,27%, han comenzado sus estudios en los últimos tres años y sólo un 7,43% lleva seis o más años entre nosotros. Las conclusiones más significativas son las siguientes:

En cuanto a si la atención del servicio prestado en la Secretaría del Centro es correcta, ha respondido de forma válida un 97,79% de los encuestados que, en general, están satisfechos con este aspecto. De hecho, un 23,61% están bastante o muy satisfechos y sólo un 2,71% no lo está en absoluto. Los menos conformes son los estudiantes de Magisterio, Filología Hispánica y L.A.D.E., en cuyo caso están poco satisfechos en un 40,00%, 38,24% y 39,47% respectivamente.

También en el punto intermedio se sitúa la comunicación entre las personas del Servicio y el alumnado (pregunta nº 2). En esta ocasión, es un 55,89% de los encuestados los que se muestran satisfechos. Como en el ítem anterior, los estudiantes de Magisterio siguen mostrándose poco satisfechos (43,33%).

En lo que respecta al proceso de matrícula del presente curso se repite la valoración de las preguntas anteriores, con un 39,15% de los estudiantes satisfechos, aunque en esta ocasión, el porcentaje de "bastante satisfacción" se eleva hasta el 24,69%. En este caso, son los estudiantes de Trabajo Social quienes se muestran poco o nada satisfechos (42,86% y 14,29%), y los de Relaciones Laborales y Derecho los que están bastante (35,19%) o muy conformes (26,98%).

Un 47,84% está satisfecho con el sistema de quejas y sugerencias establecido en la Secretaría. Los más descontentos son los estudiantes de Humanidades (54,84%), L.A.D.E. (58,57%) y Trabajo Social (50,00%), que muestran poca satisfacción.

En cuanto a la competencia de las personas que atienden al público, dicen estar satisfechos un 40,70%. Cabe destacar que, entre el alumnado de Filología Hispánica, declaran bastante y mucha satisfacción un 47%.

A continuación se pregunta si la atención telefónica es satisfactoria (pregunta 5). Así lo cree un 54,46%, llegando a un 25,60% el porcentaje de estudiantes que opina que es bastante o muy satisfactoria. En esta ocasión los más negativos son los encuestados de Trabajo Social (un 50,00% está nada o poco satisfecho).

Con respecto a si los trámites son sencillos (pregunta 7), un 43,07% se sitúa en el punto intermedio, alcanzándose en este caso un 6,80% y un 29,97% de alumnos que están nada y poco satisfechos respectivamente. Los más satisfechos proceden de la titulación de Derecho (33,33% bastante y 7,94% mucha satisfacción), y los menos de Magisterio (53,33% poco satisfecho).

De los 397 alumnos que responden a la pregunta número 8, el 51,13% se muestra conforme con el hecho de que la documentación es sencilla. Nuevamente son los estudiantes de Magisterio y Trabajo Social los menos satisfechos (56,57% y 46,15% respectivamente), mientras que los de

Derecho se declaran bastante satisfechos (34,43%) y los de Filología Hispánica muy satisfechos (11,11%).

En cuanto al trato del personal que atiende al público, un 41,40% está conforme, dividiéndose por partes prácticamente iguales el porcentaje de alumnos que se encuentra poco (23,94%) o bastante satisfecho (21,70%). En este aspecto vuelven a ser los estudiantes de Magisterio los menos complacidos, con un 50,00% de estudiantes poco satisfechos y un 13,33% que no lo está en absoluto. Por el contrario, los de Trabajo Social están bastante (35,71%) y muy satisfechos (7,14%).

Peor es la percepción de que desde la Secretaría se difunde suficiente información. Así, 48,34% dice estar poco o nada satisfecho y sólo un 15,38% está bastante o muy conforme. Por titulaciones, Derecho siente bastante satisfacción (28,81%), mientras que L.A.D.E. es la más insatisfecha (70,67% en total).

En el punto intermedio se encuentra, en todos los casos, la sensación de que la información de los tablones es adecuada (42,82%). Algo similar ocurre con respecto a la actualización de la información de dichos tablones (48,43%). No obstante, ahora encontramos dos extremos, con un 53,33% de los estudiantes de Humanidades insatisfechos, y un 31,33% de los de Empresariales bastante o muy satisfechos.

La satisfacción respecto al trato agradable de las personas que atienden las conserjerías es alta. El alumnado está satisfecho (41,77%), bastante satisfecho (27,85%) e incluso muy satisfecho (15,44%). Cabe destacar la satisfacción sentida por los encuestados de Empresariales (41,38% bastante y 20,69% mucha), así como lo poco satisfechos que están los estudiantes de Magisterio (40,00%) y Trabajo Social (50,00%). Algo similar ocurre respecto a la eficacia de los conserjes, con un reparto del 44,25%, 28,13% y 12,79% según el grado de satisfacción. Incluso, los alumnos de Filología Hispánica no están insatisfechos en absoluto (0,00%). Tan sólo los maestros están nada (13,33%) o poco satisfechos (43,33%).

La mitad de los encuestados está satisfecho (48,60%) con la accesibilidad de los responsables académicos del Centro. Los que en mayor medida opinan esto son los de Derecho (el 50,84% está bastante o muy satisfecho), mientras que entre los de L.A.D.E., en las mismas categorías, se ha obtenido un 5,88% y 0,00%.

Un 35,88% está satisfecho con los tiempos de espera en los trámites a realizar en Secretaría, pero un 35,62% lo está más bien poco. Tan sólo un 29,63% del alumnado de Filología Inglesa siente bastante satisfacción, así como un 20,37% de Derecho, en cuyo caso además la siente en grado máximo un 11,11%.

En cuanto a si los alumnos de nuevo ingreso disponen de suficiente información sobre el funcionamiento del Centro (pregunta 17), un 38,46% es de opinión más bien negativa. Nuevamente son los estudiantes de Filología los que están bastante (26,92%) o muy satisfechos (3,85%).

Peor resultado se obtiene en la pregunta número 18, donde un 38,52% del alumnado dice estar poco satisfecho con el horario de atención al público, y un 18,27% dice no estarlo en absoluto. No obstante, un 28,57% encuentra bastante o mucha satisfacción. Los más insatisfechos son los estudiantes de Relaciones Laborales y Trabajo Social (79,63% y 93,75% respectivamente).

El plazo en que se tramitan las convalidaciones (pregunta nº 20) no provoca demasiada satisfacción, de tal modo que un 25,52% de los encuestados está poco conforme y un 16,15% no lo está en absoluto. Tan sólo en las licenciaturas se mejoran los resultados, ya que se supera el 25% de bastante o mucha satisfacción, llegando al 89,29% en el caso de Filología Inglesa.

Respecto a la siguiente pregunta, (nº 21), un 49,88% de los alumnos está conforme con la información proporcionada en el impreso de matrícula. También en este caso encontramos dos extremos, con un 53,22% de los estudiantes de Derecho bastante o muy satisfechos, frente al 68,67% de los de L.A.D.E. insatisfechos.

Las siguientes preguntas hacen alusión a las condiciones ambientales en que se desenvuelven las clases. Para empezar, se les interroga sobre si consideran adecuada la iluminación. En general, hay bastante satisfacción con este aspecto (34,15%), e incluso mucha (17,20%). Sólo el alumnado de Humanidades está poco o nada conforme (50,00% en total).

Por lo que respecta a la temperatura (pregunta nº 23), un 33,58% está satisfecho, e incluso un 25,93% lo está bastante. Por titulaciones, sólo Humanidades y Trabajo Social superan el 50% de insatisfacción.

En cuanto a la confortabilidad del mobiliario, casi todas las titulaciones están de acuerdo en que provoca poca (29,31%) o nada de satisfacción (27,09%), llegando ésta última, en el caso de Trabajo Social, al 62,50%. En esta cuestión, los únicos con porcentajes superiores al 50% de satisfacción los encontramos entre el alumnado que cursa sus estudios en el edificio de Filologías y en el edificio Vives.

Por el contrario, la rotulación y señalización (pregunta 25) cuenta con una mejor valoración, de tal modo que, mientras un 40,89% del alumnado está satisfecho, un 41,13% lo está bastante o mucho. Sólo disienten los estudiantes de Trabajo Social (93,75% de insatisfacción) y L.A.D.E. (60,52%).

Para terminar este bloque, se les pregunta si la limpieza es adecuada. Como sucedía en el caso anterior, los estudiantes están satisfechos (34,48%), incluso en grado sumo (22,41%), excepción hecha de Trabajo Social con un 43,75% de insatisfacción.

En la siguiente pregunta (nº 27) se pide a los encuestados que valoren globalmente el servicio prestado por la Unidad Administrativa del Centro. En general, se obtiene un aprobado (5,85), con un 34,58% del alumnado que otorga un notable. La valoración más alta la encontramos entre los estudiantes de Filología Inglesa (6,82), no llegando al 5 tan sólo en tres titulaciones : Magisterio (4,97), Humanidades (4,74) y Trabajo Social (4,57).

Finalmente, se analizan las percepciones que tiene el Personal de Administración y Servicios de la Universidad de La Rioja acerca de las prestaciones que ofrece el Servicio. Para ello, se ha confeccionado una encuesta "ad hoc" que, aleatoriamente, ha sido respondida por el 36,92% de las 215 personas que conforman el colectivo del Personal de Administración y Servicios (PAS de ahora en adelante). El 22,54% de la muestra empleada pertenece a las Escalas A/B o a los Grupos I/II, y el



77,46% a los restantes Grupos y Escalas. Una vez procesadas estas encuestas las conclusiones más significativas son las siguientes:

La mayoría (40,85%) de los encuestados cuenta con una antigüedad de 5 a 10 años y sólo el 7,04% lleva menos de 2 años en la Universidad. Con más de 10 años tenemos un 21,13% y un 30,99% de 2 a 5 años.

El 69,44% del personal conoce el organigrama de la Unidad Administrativa del Centro. Por lo que respecta a conocer quién es la responsable de la Unidad, prácticamente la totalidad de los encuestados (90,28%) dicen conocerla, mientras que este porcentaje disminuye hasta el 50,00% cuando se trata de conocer la responsable de cada negociado.

A la pregunta que interroga sobre si se solicitan con frecuencia los servicios de la Unidad Administrativa, ha respondido de forma válida un 90,28% de los encuestados que, en general, están satisfechos con este aspecto (33,85%). De hecho, sólo un 6,15% no lo está en absoluto.

Con respecto a la competencia de las personas que atienden las consultas, se obtiene un promedio de valoración de 3,86 (sobre 5), con un 69,23% de las respuestas que están bastante o muy satisfechas con este aspecto.

Mejor resultado se obtiene aún al preguntar por la atención telefónica, con una valoración global de 3,98 (sobre 5) y un 39,39% del personal muy satisfecho.

Algo similar ocurre con el trato del personal, ya sea de la Secretaría o de la Conserjería. Se obtienen unas valoraciones medias de 4,16 y 3,97 respectivamente y unos porcentajes de bastante o mucha satisfacción de 80,88% y 76,81%.

Un 44,12% está bastante satisfecho con la eficacia de la Conserjería, en cuyo caso el promedio es de 3,81.

En cuanto a si se conoce a los miembros del equipo directivo del Centro, un 56,34% contesta afirmativamente. De ellos, un 74,51% opina que los miembros de dicho equipo son accesibles.

A continuación se pide que se indique el tipo de información que no llega adecuadamente y sus causas. Se han obtenido 6 respuestas, expuestas en la siguiente tabla (Tabla 4):

Tabla 4.

1. NO LLEGA NADA A TIEMPO DADA LA INFORMACIÓN CADUCADA.
2. CONTESTACIÓN A PERMISOS, CURSOS ETC. POR CARECER EL EDIFICIO DE U.ADVA.
3. NO LLEGA NINGÚN TIPO DE INFORMACIÓN
4. EVALUACIÓN DOCENTE Y ACTAS CON ALGO DE RETRASO.
5. ALUMNOS, MATRÍCULA Y ASIGNATURAS.



6. AMABLES Y EFICIENTES

De las 60 personas que responden a la pregunta número 15, el 90,16% considera que la Unidad le proporciona la información necesaria para el desarrollo de sus funciones. Sólo una persona del 9,84% restante indica la carencia que nota, y dice que se trata de los “periodos de matrícula”.

Cierta insatisfacción se detecta en la siguiente pregunta (nº 16), con un 43,28% del personal que dice estar poco o nada satisfecho ante la cuestión de si conoce las tareas encomendadas al PAS del Centro.

A continuación se solicita a los encuestados que describan acciones que pudieran contribuir a mejorar la prestación de servicios. Éstas han sido las respuestas (Tabla 5):

Tabla 5.

1. MATRÍCULA Y SERVICIOS INTERNET
2. ESTUDIO DE LOS PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN Y SU PUBLICACIÓN. BUZÓN DE SUGERENCIAS.
3. MEJORAR EL SISTEMA INFORMÁTICO DEL CENTRO
4. FORMACIÓN BÁSICA WINDOWS
5. COORDINACIÓN CON EL OTRO CENTRO
6. TRATO DEL PERSONAL BUENO, MEJORAR PROGRAMAS INFORMÁTICOS
7. INFORMATIZAR EXPEDIENTES ANTIGUOS, MEJORAR LA ACCESIBILIDAD DE SERV. INFORMÁT.
8. DIFUSIÓN DE LAS TAREAS DE CADA ÁREA Y PRINCIPALES PROCEDIMIENTOS
9. RELACIÓN DE PERSONAS CON TAREAS ENCOMENDADAS
10. AUTOMATRÍCULA. INFORMACIÓN SOBRE PROCEDIMIENTOS CON LENGUAJE ASEQUIBLE.
11. INFORMACIÓN MÁS FLUIDA, ESTABLECER UN PUNTO DE INFORMACIÓN EN LA UNIDAD.
12. INFORMACIÓN
13. RACIONALIZACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS
14. FORMACIÓN DEL PERSONAL, QUE EL EQUIPO DÉ INSTRUCCIONES CLARAS Y ADOPTE DECISIONES CON CARÁCTER DEFINITIVO.
15. MAS COMUNICACIÓN
16. MÁS RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES EN ÉPOCAS PUNTUALES

En general, el PAS cree que existe una buena coordinación entre la Unidad Administrativa y el resto de servicios y unidades de la UR (79,63%). De las 11 respuestas negativas, 7 han indicado algunas carencias (Tabla 6):

Tabla 6.

1. FALTA UNIFICACIÓN DE CRITERIOS CON EL OTRO CENTRO
2. NO EXISTE PLANIFICACIÓN
3. NO EXISTE PLANIFICACIÓN
4. FALTA DE COMUNICACIÓN
5. NO HAY COORDINACIÓN
6. DESCONOZCO LA COORDINACIÓN CON OTROS SERVICIOS
7. NO EXISTE COORDINACIÓN, EXCESIVOS PLAZOS EN LOS TRÁMITES QUE INTERVIENE EL PDI

Similares resultados se obtienen al preguntar si funciona correctamente la comunicación con los diferentes Servicios. Ahora, un 77,36% de la respuesta es positiva, y de los 12 de opinión negativa, 4 han indicado las carencias (Tabla 7):

Tabla 7.

1. PODRÍA MEJORARSE
2. NINGUNA O POCA COMUNICACIÓN
3. SI NO ESTÁ LA PERSONA RESPONSABLE ES DIFÍCIL CONOCER LA INFORMACIÓN
4. CON ALGUNOS

En la pregunta número 20 se pide a los encuestados que valoren globalmente la Unidad Administrativa. La puntuación media obtenida es de 6,86 (sobre 10), siendo el 8 el valor más repetido (21,21% de las respuestas). Sólo el 15,15% valora por debajo de 5. Por grupos o escalas, son las inferiores las que puntúan más alto (7,15). Por el tiempo que se lleva trabajando en la UR, son los menos antiguos los que más bajo valoran (5,8), mientras que, a partir de 5 años de antigüedad, las valoraciones ascienden considerablemente, superando el 7,20.

Para finalizar, se ofrece a los encuestados la posibilidad de hacer otras sugerencias y propuestas de mejora en relación con la Unidad Administrativa del Centro. Se han obtenido 4 respuestas (Tabla 8):

Tabla 8.

1. AUTOMATRÍCULA. CONTAR CON LA OPINIÓN DE LOS ALUMNOS EN COMISIONES ESPECÍFICAS PARA EVALUAR MATRÍCULA Y CONVALIDACIONES.
2. MEJORAR ORGANIZACIÓN Y COORDINACIÓN ENTRE SERVICIOS.
3. COMUNICACIÓN HORIZONTAL HAY QUE MEJORARLA
4. DESCONOZCO EL SERVICIO NUNCA LO HE UTILIZADO.

En la tabla que a continuación se expone se reflejan los datos que pueden ayudar a controlar, comprender, prevenir y mejorar tanto la percepción que tienen los clientes y usuarios como la efectividad misma de la U.A (Tabla 9):

Tabla 9.

INDICADORES	96-97	97-98	98-99	99-00
Nº DE DÍAS DE APERTURA (ANUAL)	---	301	299	292
Nº DE HORAS DE APERTURA SEMANAL	70	70	70	70
Nº DE CLIENTES O USUARIOS (ALUMNOS)	3367	3552	3562	3506
Nº DE CLIENTES O USUARIOS (PROFESORES)	170	179	195	197
Nº DE CLIENTES O USUARIOS (PAS)	116	161	162	166
Nº DE BAJAS VOLUNTARIAS (TRASLADOS DE EXPTE.)	---	---	---	70



La U.A. comprende los edificios Quintiliano, Vives, Filología y Santo Domingo. En el número de horas de apertura anual están incluidos los sábados en todos los edificios. A partir del curso académico 99-2000 la apertura de sábados solo se realiza en el Edificio Quintiliano.

En el número de horas de apertura semanal nos referimos al horario habitual de apertura de edificios: de 8:00 a 22:00, sin embargo debemos tener en cuenta que en los períodos de vacaciones (Semana Santa, Navidad y Verano) el horario es de 9:00 a 14:30.

La amplitud horaria con que cuenta la U.A. es bastante extensa, lo que favorece la prestación de servicios de la misma. Cabría hacer la salvedad de que el servicio administrativo concreta su atención mayoritariamente por la mañana (de 9 a 14 horas). La percepción que los usuarios han mostrado en el apartado anterior es que debería ampliarse al horario de tarde puesto que un número importante de alumnos realiza su actividad universitaria exclusivamente por la tarde.

El número de alumnos atendidos por la U.A. creció en el curso académico 97-98 y a partir de este curso se mantiene. Sin embargo el número de profesores muestra un ligero crecimiento constante desde el curso 96-97 al 99-2000.

Respecto al número de bajas voluntarias de alumnos sólo contamos con datos del último curso académico evaluado (99-2000). A lo largo de este curso ha habido 79 bajas de las que más de la mitad han ocurrido por necesitar compatibilizar estudio y trabajo dado que contamos con el dato objetivo de que se han trasladado a la UNED. El resto de bajas se reparte de forma muy atomizada y poco relevante entre múltiples titulaciones y universidades.

Puntos fuertes:

- El trato de la U.A. con el profesorado es satisfactorio.
- El profesorado está satisfecho con la mayoría de los procesos que realiza la U.A.
- La comunicación del profesorado con la U.A. es satisfactoria.
- La atención a los alumnos es satisfactoria.
- La comunicación entre las personas de la U.A. y el alumnado es satisfactoria.
- Aunque la mayoría de los alumnos encuestados han reflejado que el trato y la comunicación con la U.A. es satisfactorio y correcto hay que tener en cuenta que un tanto por ciento de los encuestados no opinan lo mismo por lo que la U.A. debería reflexionar.
- El PAS de la Universidad de La Rioja que solicita los servicios o realiza consultas a la U.A. está satisfecho con los resultados obtenidos.

Puntos débiles:

- Tanto para alumnos como para profesores no existe un buzón de sugerencias.
- El proceso de convalidaciones es poco ágil.
- Falta de recursos humanos.
- Numerables deficiencias en la aplicación informática ÁGORA.
- El horario de atención al público es sólo en jornada de mañana.

- Falta de auxiliares de servicios generales.
- Falta de limpieza en los edificios.
- En general el mobiliario no es aceptable.
- Debería existir mayor planificación y coordinación con los auxiliares de servicios generales.
- Los trámites no son sencillos ni claros.

Propuestas de mejora:

- Debería existir un buzón de sugerencias.
- Elaborar un procedimiento de convalidaciones para dar más agilidad a las mismas.
- Estudiar la posibilidad de atender a los alumnos y profesores en jornada de tarde.
- Consolidar la implantación de la aplicación ÁGORA para poder informatizar algunos de los procesos.
- Reuniones periódicas con los auxiliares de servicios generales.
- Facilitar a los alumnos toda la documentación necesaria para que los trámites sean sencillos y claros.

Documentación de referencia:

- Tabla 6
- Modelo de encuesta:
- Encuesta Profesores:
Items: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9, 10, 12, 15, 16, 18, 20
- Encuesta Alumnos:
Items: 1, 2, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 20, 21, 27, 28
- Encuestas PAS
Items: 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 20, 21
- (Documentación depositada en ANEXO 7)

7. RESULTADOS EN LAS PERSONAS

En este apartado se analizan las percepciones que tiene el propio Personal de Administración y Servicios de la Unidad Administrativa evaluada acerca del funcionamiento del Servicio, así como las medidas internas objetivas que ayudan a la Unidad a supervisar, entender, predecir y mejorar el rendimiento de las personas que lo integran.

Para examinar las tendencias y niveles de satisfacción de las personas de la Unidad se ha confeccionado una encuesta "ad hoc" que ha sido respondida por el 81,25% de las 18 personas que conforman la Unidad. Las conclusiones más significativas son las siguientes:

Ante la pregunta de si el Servicio dispone de un organigrama claro y bien definido, la opinión del personal se encuentra dividida, con un 53,85% del mismo de opinión negativa.

El 92,31% dice haber participado en algún momento en grupos de trabajo, valorando su participación con una nota de 3,54 (sobre 5). Peor nota se obtiene, en cambio, al valorar el posible resultado práctico de dicha participación (2,38), con un 41,67% de insatisfacción en mayor o menor grado.

Algo similar ocurre cuando se les pide que valoren su participación en las reuniones informativas o en la aportación de sugerencias de mejora (item número 4), obteniéndose una valoración global de 2,92. Aún más descendiendo la media (2,46) al valorar si esta participación se refleja en el resultado final de las reuniones, llegando en este caso al 50,00% el personal insatisfecho.

Por lo que respecta a si existen manuales de procedimiento en la unidad (pregunta nº 6), la respuesta es unánimemente negativa (100,00%). Justo lo contrario sucede al preguntar si estarían dispuestos a participar en la redacción y actualización de dichos manuales, con un 100,00% del personal dispuesto a ello.

A la pregunta número 8, que interroga sobre si se sabe quién es el responsable de cada proceso, ha respondido de forma válida un 92,31% de los encuestados, de los cuales, el 58,33% opina que sí.

Con respecto a la utilización de indicadores de funcionamiento de los procesos, el 92,31% de las respuestas son negativas.

La comunicación interna formalizada, con respecto a si cubre las necesidades de información para el puesto, recibe una valoración global de 2,36, siendo el 2 el valor más repetido.

A continuación se les pregunta si algún tipo de información no les llega adecuadamente y cuáles pueden ser las causas. Han respondido 7 personas (Tabla 1):



Tabla 1.

1. INFORMACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE LA U.R. POR DESCONOCIMIENTO
2. NO HAY CONTINUIDAD
3. LA INFORMACIÓN EN GENERAL NO LLEGA, SE PIERDE ANTES DE LLEGAR. RESERVA DE ESPACIOS.
4. LA INFORMACIÓN SE RECIBE SOBRE LA MARCHA, DANDO POR HECHO QUE TODO EL PERSONAL ESTÁ AL CORRIENTE.
5. NO FUNCIONA LA INFORMACIÓN DE OTROS SERVICIOS. MUCHAS VECES ES POR DESCONOCIMIENTO.
6. NO RECIBIMOS INFORMACIÓN, SÍ CUANDO LA SOLICITAMOS, QUIZÁ SEA POR EL VOLUMEN DE TRABAJO Y LA FALTA DE TIEMPO.
7. LA INFORMACIÓN NO LLEGA ADECUADAMENTE NI EN EL MOMENTO PRECISO.

La pregunta número 12 interroga sobre si se dispone de la información necesaria para el desarrollo de las funciones. Aquí el personal se encuentra dividido, con un 53,85% de opinión negativa.

Un 69,23% está satisfecho en mayor o menor medida con las instalaciones en las que trabajan. Sólo se indican 3 deficiencias al respecto (Tabla 2):

Tabla 2.

1. POCA ILUMINACIÓN, FRÍO AMBIENTAL, POCO ESPACIO, SIN TAQUILLAS, ALMACÉN ALEJADO, FALTA DE RAMPAS O ACCESO AL ALMACÉN.
2. EN LA CONSERJERÍA TANTO LA PARTE INFERIOR COMO EN EL CUARTO.
3. PUESTO DE TRABAJO ESTÁ ABIERTO AL PÚBLICO DONDE CUALQUIER PERSONA PUEDE ENTRAR Y COGER LO QUE QUIERA.

Similar situación se encuentra al valorar el mobiliario del puesto de trabajo, con un 76,92% de satisfacción en uno u otro grado. Ahora sólo se han indicado dos deficiencias (Tabla 3):

Tabla 3.

1. POCA ILUMINACIÓN, FRÍO AMBIENTAL, POCO ESPACIO, SIN TAQUILLAS.
2. NO ESTÁ CERRADO, Y OFRECE POCA SEGURIDAD AL TRABAJADOR.

En el mismo nivel se mantiene la satisfacción con respecto a las condiciones ambientales, obteniéndose una valoración media de 3,29. Se han señalado 4 deficiencias (Tabla 4):

Tabla 4.

1. POCA LUZ, TEMPERATURA FRÍA, NO HAY TAQUILLA.
2. POCA LUZ, TEMPERATURA FRÍA
3. POCA LUZ Y FRÍO
4. SI NO TE MUEVES PASAS FRÍO, TODO EL MUNDO SE PARA A CHARLAR Y FUMAR CON LO CUAL NOS TRAGAMOS TODO EL HUMO, NO HAY VENTILACIÓN.



En cuanto a la idoneidad de los equipos informáticos, se repiten los valores anteriores, con tan sólo un 15,38% del personal poco satisfecho. Aquí se han indicado 4 deficiencias (Tabla 5):

Tabla 5.

<p>1. FALTA DE APOYO DEL SERVICIO INFORMÁTICO. 2. NO HAY NADA ELABORADO, ES MUY DEFICIENTE. 3. FALTAN CURSOS PARA UTILIZAR CORRECTAMENTE EL ORDENADOR. 4. SE QUEDA COLGADO CONTINUAMENTE LOS CORREOS QUE ENVIAMOS NO SABEMOS SI LLEGAN, ES MUY LENTO.</p>
--

De las 11 respuestas válidas a la siguiente pregunta (número 17), un 90,91% opina que los recursos de la unidad se utilizan de manera eficiente.

A continuación se les pide que valoren el seguimiento que hace el jefe de su trabajo. Se ha obtenido una media global de 3,00, con un 46,15% del personal bastante o muy satisfecho. Similares valores se obtienen con respecto a los esfuerzos que hace el jefe por implicarles en las tareas. Ahora la media es de 2,93, con un 38,46% del PAS que siente bastante o mucha satisfacción al respecto.

De las 12 personas que responden a la pregunta número 20, el 66,67% considera que se les reconoce cuando introducen una mejora en su trabajo.

Cierta insatisfacción se detecta en la siguiente pregunta (nº 21), con un 38,46% del personal que dice estar poco satisfecho con la definición de su perfil profesional. Por el contrario, en lo que se refiere a las tareas que tienen que desarrollar, un 46,15% dice estar bastante satisfecho, e incluso un 23,08% lo está en grado máximo.

En cuanto a si existe un buen sistema de evaluación y reconocimiento del desempeño de las funciones laborales, casi unánimemente opinan que no (92,31%), con tan sólo una persona que responde afirmativamente. Lo mismo sucede cuando se les pregunta si consideran que la plantilla de la Unidad Administrativa es suficiente, con un 84,62% de los encuestados que opina que no lo es.

A continuación se solicita que especifiquen cuáles son los puntos fuertes y débiles de dicha plantilla. Éstas han sido las respuestas (Tabla 6):

Tabla 6.

PUNTOS FUERTES	PUNTOS DÉBILES
<p>1. LA BUENA DISPOSICIÓN DEL PERSONAL 2. EFICACIA, SERVICIO AGRADABLE, SOLIDARIDAD ENTRE SUS MIEMBROS. 3. COMPAÑERISMO Y BUEN AMBIENTE. 4. BUENA VOLUNTAD DEL PERSONAL PARA EL DESARROLLO DE SUS FUNCIONES.</p>	<p>1. FALTA DE PERSONAL PARA CONSEGUIR LAS TAREAS ENCOMENDADAS. 2. AUMENTO DE TRABAJO Y DISMINUYE EL PERSONAL. 3. FALTA MATERIAL ADECUADO, POCO PERSONAL, LA INFORMACIÓN A VECES NO</p>

5. LA UNIDAD ENTRE LAS PERSONAS	LLEGA O LLEGA MAL. 4. FALTA DE COMUNICACIÓN A NIVEL GENERAL. 5. POCA COMUNICACIÓN. POCO PERSONAL. 6. DÉFICIT DE PLANTILLA EN CONSERJERÍAS. 7. LA FALTA DE COMUNICACIÓN.
---------------------------------	---

En general, el personal está poco (58,33%) o nada satisfecho (8,33%) con la política de promoción. De las 8 personas insatisfechas, 3 han especificado los puntos fuertes y débiles de la misma (Tabla 7):

Tabla 7.

PUNTOS FUERTES	PUNTOS DÉBILES
1. NINGUNO 2. SEGÚN LA NORMATIVA TODOS PROMOCIONAN EN IGUALDAD DE CONDICIONES.	1. ESCASAS PROMOCIONES O POCO ACEPTABLES. 2. MÁS REMUNERACIÓN PERO A CAMBIO MUCHA MÁS RESPONSABILIDAD.

El personal se encuentra dividido ante la afirmación de que las condiciones laborales son apropiadas al trabajo desarrollado. Un 53,85% opina que no lo son.

En cuanto a la formación, un 84,62% de los encuestados dice conocer el plan de formación de la Universidad. Por lo que respecta a la difusión de la información sobre los cursos incluidos en el mismo, un 84,62% está satisfecho en mayor o menor medida. Un 92,31% ha asistido a acciones formativas, valorándolas en 3,08 (sobre 5), y sólo una persona no lo ha hecho.

Nueve personas han descrito acciones que contribuirían a mejorar la prestación de servicios (Tabla 8):

Tabla 8.

1. CURSOS DE FORMACIÓN ESPECÍFICOS AL PUESTO DE TRABAJO. 2. VALORAR AL PERSONAL Y EVALUARLO MÁS VECES. 3. REUNIONES PERIÓDICAS DE EVALUACIÓN Y OBTENCIÓN DE OBJETIVOS. 4. MÁS REUNIONES. 5. ESTABILIZACIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO, MÁS COMUNICACIÓN, DISTRIBUCIÓN DE NUEVAS RESPONSABILIDADES. 6. MEJORES PROGRAMAS Y APLICACIONES INFORMÁTICAS. 7. TENER REUNIONES PERIÓDICAS CON LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD A NIVEL PERSONAL. AMONESTAR AL INTERESADO/A DE LOS FALLOS OBSERVADOS. 8. MÁS INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN E IMPLICACIÓN, DE ESTA FORMA MEJORARÍAN LAS RELACIONES Y REDUNDARÍA EN BENEFICIO DE LA U.R.. 9. QUE EL PROGRAMA INFORMÁTICO FUNCIONARA, MÁS COORDINACIÓN CON OTROS SERVICIOS.
--

Respecto a los aspectos que más les satisfacen de su puesto de trabajo, éstas han sido las respuestas (Tabla 9):

Tabla 9.

<ol style="list-style-type: none">1. EL TRABAJO EN EQUIPO Y LAS BUENAS RELACIONES PERSONALES.2. LA RELACIÓN PERSONAL.3. EL TRATO HUMANO, LA INFORMACIÓN, COMPAÑERISMO.4. EL HORARIO Y TURNO DE MAÑANA.5. INFORMACIÓN AL PÚBLICO Y COMPAÑERISMO.6. TRABAJO VARIADO, ATENCIÓN PÚBLICO.7. ATENCIÓN Y SERVICIO A LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA.8. COMPAÑERISMO Y BUEN HORARIO.9. ATENDER A LA PERSONA, BIEN DÁNDOLES INFORMACIÓN COMO HACIÉNDOLES ALGÚN SERVICIO.10. EL TRABAJO EN SÍ Y LA REMUNERACIÓN.11. COMPAÑERISMO, EN MOMENTOS CRÍTICOS CONTAR CON MIS COMPAÑEROS.
--

Sin embargo, hay cuestiones que, si pudieran, cambiarían inmediatamente (Tabla 10):

Tabla 10.

<ol style="list-style-type: none">1. LA RESERVA DE ESPACIOS DE LOS EDIFICIOS Y LA COORDINACIÓN DEL PERSONAL AUXILIAR DE SERVICIOS GENERALES DEBEN SER GESTIONADOS EN SERVICIOS CENTRALES.2. EL LUGAR FÍSICO DE TRABAJO. LAS FUNCIONES NO ESTÁN DEBIDAMENTE ESPECIFICADAS.3. LA FALTA DE ESTABILIDAD. TENER UN CONOCIMIENTO MÁS PROFUNDO Y PLURAL DE LOS PROCESOS.4. LA RESERVA DE ESPACIOS Y COORDINACIÓN DEL PERSONAL DE SERVICIOS GENERALES DEBE GESTIONARSE DESDE SERVICIOS CENTRALES.5. CAMBIOS DE IMPRESIONES CON LA JEFA DE LA UNIDAD, CURSOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO.6. EN LO MATERIAL MEJORAR LAS INSTALACIONES, EN LO HUMANO MEJORAR LAS RELACIONES EN EQUIPO.7. EXCESIVAS TITULACIONES.
--

Así mismo, se les pide que indiquen dos puntos fuertes y dos débiles de la Unidad Administrativa. Han contestado 8 personas (Tabla 11):

Tabla 11.

PUNTOS FUERTES	PUNTOS DÉBILES
<ol style="list-style-type: none">1. RELACIONES PERSONALES BUENAS, TRABAJO EN EQUIPO.2. EFICACIA, ATENCIÓN PERSONALIZADA, SERVICIO AGRADABLE.3. CORDIALIDAD, INTERÉS4. BUENA DISPOSICIÓN PARA ADAPTARSE A	<ol style="list-style-type: none">1. MÁS TITULACIONES, EDIFICIOS, MÁS COMPLEJIDAD EN LAS TITULACIONES, MENOS PERSONAL.2. POCO PERSONAL, FALTA DE UNIFICACIÓN DE CRITERIOS CON OTROS SERVICIOS EQUIVALENTES.

LOS CAMBIOS Y PARA UNA CORRECTA REALIZACIÓN DE LAS TAREAS QUE LE COMPETEN. 5. COMPAÑERISMO, COMPRENSIÓN. 6. BUENA COORDINACIÓN ENTRE EL PERSONAL DE SECRETARÍA, LO SERVICIALES QUE SON. 7. LA UNIDAD EN SÍ PARECE BIEN ORGANIZADA Y TERMINAN LOS TRABAJOS A TIEMPO. 8. LA UNIDAD ENTRE LAS PERSONAS.	3. FALTA DE INFORMACIÓN. 4. FALTA DE INFORMACIÓN. 5. INSUFICIENTE INFORMACIÓN Y CONFIANZA ENTRE ALGUNOS DE CONSERJERÍA. 6. FALTA DE COMUNICACIÓN E IMPLICACIÓN DE TODOS, FALTA DE PERSONAL EN CONSERJERÍAS, FALTA DE REUNIONES PERIÓDICAS. 7. LA FALTA DE COMUNICACIÓN.
--	---

Un 58,33% de los encuestados cree que no recibe todos los medios necesarios de otros servicios. Han encontrado las siguientes deficiencias (Tabla 12):

Tabla 12.

1. INFORMACIÓN ESCASA, FALTA DE COMUNICACIÓN. 2. NO LLEGA TODA LA INFORMACIÓN NECESARIA PARA DESARROLLAR EL TRABAJO. EXISTEN SERVICIOS QUE NO DISPONEN DE SU PROPIO PERSONAL PARA LLEVAR A CABO LAS TAREAS. 3. EL SOPORTE INFORMÁTICO NO ES TODO LO ÁGIL QUE DEBIERA. 4. FALTA DE INFORMACIÓN. 5. FALTA DE COMUNICACIÓN Y COORDINACIÓN.

Nuevamente nos encontramos con la opinión dividida en la pregunta número 37. Así, un 58,33% del personal cree que los problemas se solucionan atacando las causas, mientras que el 41,67% opina que sólo se palían los efectos.

Para finalizar, se les interroga sobre si se promueve, en la Unidad Administrativa, el trabajo en equipo. Un 81,82% de los encuestados así lo cree.

Para reflejar las medidas internas objetivas que pueden ayudar a la U.A. a supervisar, entender, predecir y mejorar el rendimiento de las personas que lo integran hemos recogido los indicadores de rendimiento con que en este momento se puede contar (Tabla 13).

En las propuestas de mejora, no obstante, se hace mención de algunos indicadores de rendimiento que sería deseable obtener periódicamente pero que hasta el momento no se han obtenido.

Tabla 13.

INDICADORES	95-96	96-97	97-98	98-99	99-00
Nº MEDIO DE CURSOS POR PERSONA	0,25	0,43	0,50	0,64	1
Nº DE PERSONAS QUE NO HAN PARTICIPADO EN ACTIVIDADES DE FORMACIÓN	12	11	8	7	7
Nº DE GRUPOS DE MEJORA DESARROLLADOS CON OTROS SERVICIOS	1	1	1	1	1



GRADO DE PARTICIPACIÓN EN LA RESPUESTA A ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN.			6		7
Nº DE INICIATIVAS O SUGERENCIAS POR PERSONA					0.3
Nº TOTAL DE INICIATIVAS O SUGERENCIAS DEL SERVICIO					4
Nº MEDIO DE AÑOS DE PERMANENCIA EN EL LUGAR DE TRABAJO	2,25	2,43	3,21	4	4,46
Nº DE PERSONAS QUE PROMOCIONAN DENTRO DEL SERVICIO	3		1		
GRADO DE ABSENTISMO LABORAL (DÍAS/PERSONA)	5	19	0	6	31
Nº DE QUEJAS REALIZADAS POR EL PERSONAL	0	0	0	0	0
TIPO Y CANTIDAD DE RECONOCIMIENTOS OTORGADOS AL PERSONAL DEL SERVICIO	1	1	1	1	0
MEDIDAS DE PREVENCIÓN DE RIESGOS (CURSOS)				1	
Nº DE ACCIDENTES Y COBERTURA DE RESPONSABILIDAD	0	0	0	0	0

En cuanto al primero de los indicadores: nº medio de cursos por persona, en los primeros cursos valorados la media ha sido de 0,25 curso/persona y en los tres últimos ha aumentado hasta 1 curso/persona. Cuando se implanta en la Universidad de La Rioja el Plan de Formación en el curso 94/95 los cursos ofertados son mínimos y no son específicos para el puesto de trabajo por lo tanto el porcentaje de cursos es menor al principio. Posteriormente al informatizarse cada vez más los procesos y comunicaciones aumenta la participación del personal destinado en la U.A. No obstante sería deseable que se introdujeran cursos con contenidos diferentes y adaptados a las necesidades formativas de los actuales componentes de la Unidad, de forma que la asistencia promedio no decaiga sino que aumente. Los contenidos más frecuentes de los cursos impartidos versan sobre: Procedimiento Administrativo, Ofimática, Gestión Académica, etc.

En cuanto al indicador: nº de grupos de mejora desarrollados con otros servicios, constatamos que en los cinco últimos cursos académicos se ha constituido un grupo de mejora que fundamentalmente ha abordado temas comunes a la U.A. y al Servicio de Gestión Académica.

En cuanto al grado de participación en la Encuesta de Satisfacción se puede decir que de los dos Estudios de Clima realizados por Gerencia en los cursos 97/98 y 99/2000 la respuesta de los miembros de la U.A. ha sido del 50%.

En cuanto al nº de iniciativas o sugerencias aportadas por los miembros del servicio en los dos estudios de clima referidos, el índice que se obtiene es del 0,3 ya que el nº total de iniciativas o sugerencias han sido de 4.

El indicador referido a: nº medio de años de permanencia en el lugar de trabajo nos arroja un balance gradualmente ascendente desde 2,25 años de promedio de permanencia en el curso 95/96 hasta 4,46 años de permanencia en el curso 99/2000. El promedio de antigüedad de los miembros de la Unidad es mayor pero, los datos están referidos desde el año 1992, fecha de creación de la Universidad de La Rioja.



El indicador: nº de personas que promocionan dentro del servicio, en el año 95/96 han promocionado tres personas y en el año 97/98 una persona. Estos datos coinciden con las dos convocatorias de Concurso-Oposición realizadas en la Universidad de La Rioja.

El grado de absentismo laboral, aunque oscila desde cero días en el curso 97/98 hasta 31 días de promedio por persona y año en el curso 99/2000, se puede decir que el grado de absentismo es bajo.

El indicador: nº de quejas realizadas por el personal refleja que no existen quejas por escrito, cuando las ha habido normalmente se han efectuado en las reuniones periódicas que la Jefa de la Unidad mantiene con el personal. Sería deseable que existiera un sistema de quejas y sugerencias.

En cuanto al tipo y cantidad de reconocimientos otorgados al personal del servicio las felicitaciones que se han recibido han sido por parte del Rector y Vicerrector de Estudiantes y normalmente suelen coincidir con el período de matrícula. También se han recibido en la Unidad felicitaciones por parte de los alumnos y padres de alumnos que en algunas ocasiones las han reflejado en el periódico local.

Las medidas de prevención existentes en los edificios que corresponden al Centro son las adecuadas. En 1998 el Edificio de Filología se reforma, dotándole de los medios de prevención como por ejemplo escaleras de emergencia, etc.

El Edificio Vives tiene alguna deficiencia aunque reúne las condiciones básicas en medidas de prevención.

El Edificio Quintiliano es el único de los tres edificios que reúne las condiciones de medidas de prevención disponiendo de medidas de emergencia y elaborado el manual de auto-protección.

El Servicio de Prevención de Riesgos Laborales tiene planificado elaborar el manual de emergencia para todos los edificios.

Debemos hacer constar que el personal de la U.A. ha asistido a los Cursos de Primeros Auxilios que se realizaron durante el año 1997.

La Unidad no tiene constancia de que se hayan producido accidentes laborales entre su personal.

Puntos fuertes:

- Alto grado de participación en las encuestas.
- Implicación del personal de la U.A. dada la alta participación en las encuestas.
- El personal de la U.A. está satisfecho con el seguimiento que hace la Jefa de la Unidad sobre su trabajo.
- Buena disposición y unión entre las personas de la Unidad.



- Compañerismo y buen ambiente.
- Servicio agradable y eficaz.

Puntos débiles:

- No existe en la Unidad un manual de procedimiento.
- No hay indicadores de rendimiento de los procesos.
- Deficiencias en la comunicación interna.
- La información con otros servicios es deficiente, no llega en el momento necesario y es inexacta. Dentro de la propia Secretaría la información es fluida, no así con los auxiliares de Servicios Generales.
- Deficiencias en las instalaciones correspondientes a los puestos de trabajo de los Auxiliares de Servicios Generales: poca iluminación, poco espacio, frío ambiental, etc.
- Insatisfacción en la política de promoción.
- Escasos cursos de formación específicos para el puesto de trabajo.

Propuestas de mejora:

- Elaborar un manual de procedimiento con el correspondiente mapa de procesos y persona responsable.
- Crear indicadores para poder hacer un seguimiento del trabajo diario.
- Realizar reuniones periódicas para proponer mejoras en la comunicación.
- Debería existir un plan de comunicación que garantice la información a todo el personal tanto horizontal como verticalmente (reuniones periódicas, correo electrónico, etc.).
- Solucionar las deficiencias existentes en el puesto de trabajo de los Auxiliares de Servicios Generales dotándoles de mayor seguridad y confort necesario para el desempeño de su trabajo.
- Se debería revisar la normativa para promoción interna.
- Revisar el plan bianual de formación para que los cursos ofertados se adecuen a las necesidades de cada puesto de trabajo.
- Proponemos crear grupos de mejora dentro de la Unidad en la que participen tanto el personal de Secretaría como los Auxiliares de Servicios Generales.

Documentación de referencia:

- Resultados de las encuestas
- Manual de funciones
- Tabla 7
- Modelo de encuesta:

Encuesta del PAS (ámbito interno):

Items: 3, 4, 5, 33, 34, 35



Encuesta alumnos:

Item: 5

- (Documentación depositada en ANEXO 7)



8. RESULTADOS EN LA SOCIEDAD

La evaluación acerca de la incidencia que esta Unidad Administrativa pueda tener en los resultados de la sociedad en estos momentos sólo es factible de forma indirecta a través de otras instancias como puedan ser Consejo Social, Equipo Rectoral, Junta de Gobierno o Junta de Centro. Así pues, en estos momentos, con los medios con los que cuenta la U.A. no nos es posible valorar la incidencia que la U.A. pueda tener en cuanto a satisfacción de necesidades y expectativas del entorno local, nacional e internacional.

9. RESULTADOS CLAVE

Tabla 1

INDICADORES	96/97	97/98	98/99	99/00
VOLUMEN DE ACTIVIDAD	0,88	0,97	1,12	1,65
MATRÍCULA	2395	2679	2675	2619
SOLICITUD DE TÍTULO	485	616	618	568
CONVALIDACIONES	90	141	711	762
AMPLIACIÓN DE MATRÍCULA	--	--	--	1200
SOLICITUD DE CERTIFICADOS	--	--	--	550
TRASLADOS	--	--	--	79
TASA DE APROVECHAMIENTO DE LA CAPACIDAD DEL SERVICIO (VOLUMEN DE ACTIVIDAD POR PERSONA)	60%	70%	80%	130%
TÉRMINO MEDIO DE LOS PROCESOS CLAVE				
MATRÍCULA	25 días	25 días	25 días	25 días
TRAMITACIÓN DE SOLICITUD DE TÍTULO	1 mes	1 mes	1 mes	1 mes
CONVALIDACIONES	75 días	75 días	75 días	75 días
AMPLIACIÓN DE MATRÍCULA	8 días	5 días	5 días	5 días
CERTIFICADOS	5 días	5 días	5 días	5 días
TRASLADOS DE EXPEDIENTE	2 meses	2 meses	2 meses	2 meses
GRADO DE MANUALIZACIÓN DE LOS PROCESOS CLAVE	50%	50%	45%	45%
GRADO DE MECANIZACIÓN DE LOS PROCESOS	50%	50%	55%	55%

Los datos relativos al indicador: Volumen de Actividad, son bastante aproximados. Algunos de estos datos se han solicitado al Servicio Informático de la Universidad de La Rioja y no hemos recibido respuesta de dicho Servicio, por lo que los resultados se han obtenido manualmente.

Los cuatro últimos cursos académicos evaluados reflejan, en cuanto a volumen de actividad, que ésta se ha duplicado porque se ha pasado de 0,88 volumen de actividad/persona en el curso 96/97 a 1,65 en el curso 99/00. El número de personas adscritas a la Unidad es prácticamente el mismo: 14 personas desde 1996 a 1999 y 13 en el último curso valorado.

En cuanto al indicador: tasa de aprovechamiento de la capacidad de la Unidad (volumen de actividad por persona) se ha duplicado en el período de los cuatro cursos académicos evaluados. Si la tasa de aprovechamiento en el curso 96/97 fue del 60% en el curso 99/00 ha sido del 130%. Esto ha sido debido a que el personal destinado en la Unidad se ha mantenido prácticamente constante y, sin embargo, en este mismo período contemplado el volumen de actividad realizado se ha duplicado.

En el curso académico 2000/01 se están definiendo operativamente los objetivos de la Unidad. Dado que en los cursos anteriores no estaban plasmados dichos objetivos, no se tienen indicadores de grado de consecución de los mismos.

Para reflejar los datos relativos a: término medio de los procesos clave hemos utilizado como criterio de medición el tiempo medio empleado desde el inicio a la finalización de los procesos clave contemplados. La tramitación de la matrícula se ha mantenido constante en los últimos cuatro años: 25 días.

La tramitación de títulos supone, por término medio, un tiempo de 2 años desde que el alumno lo solicita hasta que se le entrega el Título. No obstante, el tiempo que la Unidad Administrativa emplea en gestionar la obtención de este título es aproximadamente de un mes.

El tiempo medio de tramitación de solicitudes de convalidación es de 75 días desde que se solicita hasta que se resuelve y se mantiene constante en los últimos cuatro años evaluados.

El proceso de ampliación de matrícula se ha mejorado; en el curso 96/97 se empleaban 8 días de tramitación y, sin embargo, a partir del curso 97/98 se ha reducido a 5 días el tiempo empleado. Esta reducción ha sido posible debido a la mayor mecanización del proceso.

La expedición de certificados se mantiene constante en los cuatro últimos años valorados, siendo aproximadamente 5 días el tiempo de gestión de dichos certificados.

Para los traslados de expediente, desde que se solicitan hasta que se remiten a la Universidad de destino, el tiempo estimado es de dos meses.

El indicador referente a: grado de manualización y mecanización de los procesos clave se constata que en los cursos 96/97 y 97/98 se distribuyen al 50%. Sin embargo, en los dos últimos cursos evaluados ha mejorado el grado de mecanización, especialmente en el proceso de matriculación.

Los datos económicos referidos a: coste medio de los servicios, ahorro generado por introducción de nuevos programas, gastos de personal, inversión y bienes, así como presupuesto destinado a gastos fijos sobre gastos totales no se plasman en la tabla 9. Al ser datos centralizados y gestionados por el Servicio de Gestión Financiera y Compras se les ha solicitado y hasta la fecha no se ha obtenido respuesta, por lo que no podemos hacer referencia a esos datos.

La Unidad Administrativa gestiona el mantenimiento de las instalaciones y la reposición de materiales fungibles, obteniendo unos resultados acordes a la planificación prevista.



La Unidad Administrativa gestiona un presupuesto anual para gastos ordinarios que mensualmente remite a la Sección de Contabilidad y Tesorería de la Universidad de La Rioja.

Puntos fuertes:

- El volumen de actividad se ha duplicado y el personal destinado en la Unidad se ha mantenido el mismo.
- La Unidad Administrativa ha comenzado a definir objetivos para el curso 2000/2001.
- El término medio de duración de la mayoría de los procesos que realiza la Unidad es el adecuado.

Puntos débiles:

- Falta de apoyo a la Unidad Administrativa de algunos Servicios de la U.R. para determinados procesos.
- Se ha duplicado el volumen de actividad y la Unidad cuenta con los mismos recursos humanos.
- El proceso de convalidación debería ser más ágil.

Propuestas de mejora:

- Todos los Servicios de la U.R. deberían implicarse a la hora de solicitar su colaboración teniendo en cuenta las necesidades del momento, mediante la coordinación de los Jefes del Servicio.
- Dotar a la Unidad Administrativa con más personal debido al volumen de actividad que desarrolla.
- Simplificar el proceso de convalidaciones, elaborando una tabla de convalidaciones automáticas entre titulaciones de la U.R.

Documentación de referencia:

- Tabla 9
- Modelo de encuestas.
- (Documentación depositada en ANEXO 7)